



# **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA DE POST-GRADO**

**Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de  
enfermería del servicio de neonatología del Instituto  
Nacional Materno Perinatal : 2013**

## **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología**

**AUTOR**

**Natalia Sara Taipe Peña**

**LIMA – PERÚ  
2014**

**NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO  
DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO  
NACIONAL MATERNO PERINATAL  
2013**

*A Dios, porque siempre me  
acompaña y me da fortaleza  
para lograr mis metas.*

*A nuestra Alma Mater la UNMSM, por  
la oportunidad que nos brinda, para  
nuestro crecimiento profesional.*

*A mí querida hija Valeria, por ser la  
razón, el motivo de mi vida y la que  
impulsa mi crecimiento personal y  
profesional y a mis padres y hermanos  
por su apoyo incondicional*

*Agradezco a la Mg. EVELIA  
GUTIÉRREZ FLORES, por su  
asesoría, motivación y comprensión  
durante el desarrollo del presente  
trabajo de investigación*

*Mi sincero agradecimiento a la Lic.  
JUANA ELENA DURAND BARRETO,  
por su apoyo, valiosas enseñanzas,  
dedicación y comprensión durante el  
desarrollo del presente trabajo de  
investigación.*

*Agradezco a las autoridades y  
colegas del servicio de Neonatología  
del INMP, por su participación  
incondicional en la realización del  
presente trabajo de investigación.*

## ÍNDICE

	Pág.
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>PRESENTACIÓN</b>	1
 <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Situación Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	9
1.3. Justificación	9
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivos Generales	10
1.4.2. Objetivos Específicos	10
1.5. Propósito	11
 <b>CAPÍTULO II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes	12
2.2. Base Teórica	19
2.3. Definición Operacional de Términos	56
 <b>CAPÍTULO III. METODOLOGIA</b>	
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la investigación	58
3.2. Lugar de estudio	58
3.3. Población de estudio	60
3.4. Unidad de análisis	60
3.5. Muestra y muestreo	60
3.6. Criterios de selección	60
3.6.1. Criterios de inclusión	60
3.6.2. Criterios de exclusión	61
3.7. Técnica e Instrumento de recolección de datos	61
3.8. Procedimientos para el análisis e interpretación de la información	61
3.9. Consideraciones Éticas	63
 <b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. Resultados	64
4.2. Discusión	74
 <b>CAPITULO V. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones	87
5.2. Limitaciones	89
5.3. Recomendaciones	89
 <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	91
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	97
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº		Pág.
1	Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP, Lima – Perú 2013	65
2	Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP, Lima–Perú 2013, según dimensiones	66
3	Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP Lima –Perú 2013.	68
4	Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP, Lima – Perú 2013, según dimensiones	70

## RESUMEN

**AUTOR : NATALIA SARA TAIPE PEÑA.**

**ASESORA : EVELIA GUTIERREZ FLORES**

El presente estudio tuvo como objetivo; determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013. **Material y Método**, el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 147 profesionales de enfermería, la muestra fue de 42 enfermeras, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, aplicados previo consentimiento informado. **Resultados:** del 100%(42) profesionales de enfermería, 55%(23) tienen nivel de estrés medio, 24%(10) alto y 21%(9) bajo. En relación a la satisfacción laboral 45%(19) tienen satisfacción media, 29%(12) baja y 26%(11) alta. **Conclusiones:** El nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le este endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresan su trabajo les hace sentir realizados , la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial , es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su

trabajo, , su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan ,no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas

**PALABRAS CLAVES:** Estrés laboral, satisfacción laboral, profesionales de enfermería del servicio de neonatología.



## **SUMMARY**

**AUTHOR:** NATALIA SARA TAIPE PEÑA.  
**ADVISORY:** EVELIA FLORES GUTIERREZ

The present study aimed; determine the level of stress and job satisfaction of nurse neonatology service INMP 2013. Material and Methods The study is level application, quantitative, cross-sectional method. The population consisted of 147 nurses, the sample was 42 nurses, the technique was applied survey instruments Maslach inventory and scale of job satisfaction Palma Sonia Carrillo, applied prior informed consent. Results: 100% (42) nurses, 55% (23) have medium level of stress, 24% (10) high and 21% (9) below. In relation to job satisfaction 45% (19) have average satisfaction, 29% (12) low and 26% (11) high. Conclusions: The stress level of nurses neonatology service INMP mostly is medium to high, based on feeling emotionally exhausted from work, feeling tired when getting up in the morning and have to face another day work, not having facility to create a relaxed atmosphere for patients, feeling tired at the end of the work shift, worry that this will work harden emotionally feel at work are at the limit of its possibilities and feel he does not know adequately address the emotional issues at work in the level of job satisfaction, most satisfaction has a medium to low as they express their work makes them feel fulfilled, the relationship they have with their immediate superiors is cordial, layout is good heads when a query is asked about his work, his immediate boss appreciates the efforts made in their work, however, the economic compensation they receive is very low in relation to their work, they are not recognizes the efforts made over whether the scheduled times and feel that their job allows them happily sometimes cover their economic expectations

**KEYWORDS:** Work stress, job satisfaction, nurses neonatology service.

## **PRESENTACIÓN**

Uno de los problemas de salud que constituye el factor causal de diversas enfermedades, esta dado por el “estrés laboral” que afecta cada día a mayor número de individuos que se encuentran en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno. Asimismo es importante reconocer que la satisfacción laboral, es imprescindible para el buen desempeño de sus tareas pues se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

El personal de enfermería en el Servicio de Neonatología enfrenta diariamente diversas situaciones estresantes derivadas de múltiples condiciones desfavorables que se presentan en su centro laboral, lo cual puede generar seria repercusiones y/o consecuencias negativas en la salud integral, el mismo que puede influir en la calidad de atención que brinda al usuario y familia.

El presente trabajo “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP” tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en el Servicio de Neonatología del INMP, con el propósito de proporcionar información actualizada a la Institución y al Servicio de Neonatología que le permita formular planes de mejora en el cual se diseñen estrategias orientadas a promover un entorno saludable para que el profesional de enfermería logre desarrollarse integralmente, logrando su bienestar y satisfacción personal y laboral , que contribuya en la mejora de la calidad de atención que brinda al usuario (recién nacido) que es su razón de ser Como profesional de la salud dedicada al cuidado integral de las personas.

El estudio consta de: Capítulo I. Introducción, en el cual se presenta la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito; Capítulo II. Marco Teórico que expone los antecedentes, base teórica y definición operacional de términos; Capítulo III. Metodología, que contiene el nivel, tipo y diseño de investigación, lugar de estudio, población, unidad de análisis, muestra y muestreo , criterios de selección, técnica e instrumentos de recolección de datos, procedimiento para el análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas; Capítulo IV. Resultados y Discusión; Capítulo V. Conclusiones, Limitaciones y Recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

Hoy en día se reconoce que el estrés y la insatisfacción laboral son uno de los principales problemas que afectan la salud física y mental de los trabajadores, así como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. <sup>(1)</sup>

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el año 2002, aproximadamente el 28% de los trabajadores de la Unión Europea padecieron de estrés laboral y más del 50% de ausentismo se relaciona con esto, asimismo en EEUU según la revista Economía el 50% a 60% de jornadas laborales se pierde a causa del estrés. <sup>(2)</sup>

De acuerdo a la ONG trabajando.com, de un total de cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan. <sup>(3)</sup>

En el Perú, en el 2009 respecto a la prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales la Dirección de Salud Lima Este, encontró incidencia de casos de estrés laboral en un 31.4% en general, siendo el género femenino el más afectado (79.3%) y con respecto al perfil de los grupos ocupacionales se ubicó en segundo lugar a las enfermeras(19.5%), considerando a su vez que el personal contratado presentó más casos de estrés laboral (68.3%) y mayor incidencia de estrés en el grupo con tiempo de 1 a 5 años de labor continua (57.7%).<sup>(4)</sup>

En el INMP, en el año 2006, se realizó un estudio sobre el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en unidades críticas encontrándose un nivel alto en un 20% y medio en un 50% quedando la recomendación de realizar la misma investigación en otro periodo de tiempo a fin de evaluar el comportamiento en el tiempo, del estrés <sup>(5)</sup>

En líneas generales la profesión de enfermería se encuentra hoy en una encrucijada de fuerzas poderosas tales como: el crecimiento tecnológico cada vez más complejo, el envejecimiento de la población, entornos laborales radicalmente distintos y el rápido crecimiento de los conocimientos científicos, todo lo señalado requiere de unas funciones y responsabilidades de la enfermera mucho más amplias siendo estos algunos de los factores que pueden generar estrés e insatisfacción en estos profesionales .

Considerando que la satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano y se asocia con el desempeño llegándose a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño y gozar de mejor salud física y psicológica; el conocimiento y comprensión del nivel de satisfacción del trabajador es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las instituciones debido a las implicancias que guardan relación con el comportamiento organizacional , la calidad de vida y las relaciones interpersonales, siendo por ello la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo uno de los indicadores que condicionan la calidad de atención al usuario.

Por otro lado, de acuerdo con diferentes autores , enfermería es una de las categorías ocupacionales más estresantes, en razón a que su trabajo demanda realizar tareas penosas, que la exponen a una

extrema tensión como consecuencia del permanente contacto con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte; además debe resolver problemas que emergen en forma imprevista; considerando asimismo que su trabajo la obliga a cumplir horarios extremos, turnos nocturnos y en días no laborables para la mayor parte de la población, sumándose a esto los conflictos con los compañeros, incluidos los supervisores y otros profesionales del equipo de atención en salud, la preparación inadecuada para tratar los problemas emocionales de los pacientes y sus familiares, la sobrecarga de trabajo y la incertidumbre por falta de actualización en sus conocimientos, el continuo intrusismo en sus labores por parte de otros profesionales de salud , la permanente atención de casos de riesgos y de alta complejidad , la responsabilidad del trabajo, presencia de ruidos continuos molestos, iluminación defectuosa, espacio inadecuado para las labores a realizar, la presión por parte de diversos servicios, escases de personal, cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos o trabajo en más de una institución , salarios no acordes a sus demandas , turnos que dificultan la vida matrimonial y familiar ya que éstos a veces no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de la familia por lo que el personal requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Todo esto se podría relacionar con la actitud frente al trabajo por parte de la enfermera lo cual incidiría en el grado de satisfacción con respecto a su labor desarrollada y la imagen profesional que esta proyecta a la sociedad. <sup>(6)</sup>

Actualmente, las leyes vigentes en nuestro país reconocen la importancia de la adecuada salud integral del trabajador para su adecuado desempeño, la Ley N° 29783 (de seguridad y salud en el trabajo) en el principio N° IX de protección de los trabajadores, señala que estos “tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren

condiciones de trabajo dignas que le garanticen un estado de vida saludable, física mental y socialmente en forma continua” y que estas condiciones deben propender a: que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable y que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de estos”. (7)

Asimismo en la Ley del Trabajo del Enfermero Peruano, se señalan un conjunto de disposiciones que reconocen la necesidad de salvaguardar la salud física y mental de estos profesionales, siendo algunas de ellas: “La enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud tiene derecho a contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y, asimismo, contar con condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora”, “ el empleador en todas las instituciones de salud a través de la Oficina de Salud Ocupacional o similar debe realizar exámenes médicos de salud preventiva cada seis meses orientado por el tipo de riesgo laboral: exámenes radiológicos, de laboratorio, clínico, de salud mental y otros que se estimen convenientes”. (8)

Si bien es cierto existe toda una normatividad vigente que busca la prevención del estrés y la mejora de la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería esto no se ve reflejado en las diversas instituciones de salud del Perú.

Por tanto en el Instituto Nacional Materno Perinatal, institución de salud cuya razón de ser es la atención de la madre y su niño por nacer , se observa que por ser un centro referencial para el país recibe con frecuencia neonatos y gestantes en estado crítico con diversas

patologías asociadas, los cuales son atendidos en los diferentes servicios de neonatología con que cuenta la institución( atención inmediata del recién nacido, unidad de cuidados intermedios neonatales , unidad de cuidados intensivos neonatales y unidad de alojamiento conjunto; siendo servicios críticos en los cuales el profesional de enfermería desempeña un rol importante en la atención del recién nacido desde el inicio de la vida, lo cual debe realizarse asegurándole una adecuada transición de la vida intrauterina a la vida extra uterina sin complicaciones y secuelas que afecten su vida y normal desarrollo posterior.

Esto implica que la enfermera del área esté altamente calificada acorde a los avances tecnológicos y científicos de esta era del conocimiento , dado que realiza diversas funciones como: atención inmediata del recién nacido, reanimación cardiopulmonar, examen físico, monitorización del recién nacido, procedimientos invasivos complejos , terapias de soporte ventilatorio cardio pulmonar y neurológico , estabilización y transporte seguro, consejería a la madre, contacto precoz, coordinación intra institucional, labor administrativa, etc., lo que demanda una salud física, mental y social adecuada de la enfermera para poder cumplir apropiadamente con sus funciones.

El servicio de neonatología cuenta con un total de 147 enfermeras distribuidas de la siguiente manera: atención inmediata 23 enfermeras, unidad de cuidados intermedios 47 enfermeras, unidad de cuidados intensivos 64 enfermeras y unidad de alojamiento conjunto 13 enfermeras, distribuidas en 5 turnos de trabajo, las cuales realizan las actividades mencionadas en coordinación con los pediatras y/o neonatólogos y el personal técnico de enfermería de cada servicio.



Según estadísticas del INMP durante el año 2012 se atendió un total de 16,068 recién nacidos determinándose un promedio de 44 nacimientos diarios, de los cuales 600 (3.7%) requirieron maniobras de reanimación neonatal avanzada, 2271 fueron hospitalizados lo cual representa un 14% del total de recién nacidos, la hospitalización se dio por diversas patologías entre las que destacan la prematuridad , problemas respiratorios y patologías quirúrgicas, 621 fueron derivados a la unidad de cuidados intensivos (UCIN) y 1650 a la unidad de cuidados intermedios , siendo 60 el promedio diario de recién nacidos en alojamiento conjunto. (9)

Al interactuar con el personal de enfermería que labora en el servicio de neonatología es común escuchar frases como “estoy cansada”, “tengo mucho trabajo”, “tengo migraña”, “no tengo tiempo para mis otras labores”, “no me alcanza el tiempo”, “me siento mal” , “siento que no aprecian mi trabajo”, “el sueldo no me alcanza”, entre otras expresiones; observándose que los diferentes factores a los que está expuesta la enfermera de neonatología le produce situaciones de fatiga, mal humor, ausentismo, cefaleas, ansiedad, motivación disminuida, conflictos de funciones por intrusismo profesional, irritabilidad, ansiedad y una serie de signos y síntomas que hacen presumir la presencia de estrés e insatisfacción laboral que afectan la salud física y mental de las enfermeras que allí laboran y que afectarían su calidad de vida y por ende la calidad del servicio que brindan a los usuarios, pudiendo generar una percepción negativa en estos sobre la labor del personal de enfermería deteriorando la imagen de la profesión ante la sociedad.

Frente a esta situación me planteo las siguientes preguntas ¿Es alto el nivel de estrés del personal profesional de enfermería del servicio de

neonatología? ¿Es bajo el nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería? Entre otros.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Por lo cual frente a esta problemática se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima - 2013?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Actualmente se reconoce que el estrés laboral es un problema de salud presente que puede afectar al trabajador e incidir en la satisfacción laboral del mismo, el ministerio de salud (MINSA) a través de la dirección general de salud (DIGESA) recomienda realizar a nivel institucional una auditoria del estrés que consiste en llevar a cabo una investigación exhaustiva del estrés: de sus causas, incidencia, lugares de más estrés, etc. dentro de una organización laboral, a fin de llegar a un diagnóstico completo para su prevención oportuna.<sup>(10)</sup>

Asimismo es importante que el trabajador se sienta satisfecho en su centro laboral porque se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica, lo que es imprescindible para el buen desarrollo de sus tareas; siendo la enfermería una profesión humanística en permanente contacto directo con los usuarios de los servicios de salud es importante que este personal profesional mantenga una adecuada salud integral orientado a contribuir en la calidad de atención que brinda al usuario (recién

nacido) y su familia, consolidando la imagen positiva de la profesión de enfermería en la sociedad

#### **1.4 OBJETIVOS**

Los objetivos que se formularon para el presente estudio fueron:

##### **1.4.1 OBJETIVOS GENERALES**

- Determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013.

##### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal según las dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal según las dimensiones: desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, relaciones sociales, condiciones físicas, ambientales y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos y políticas administrativas.

## **1.5 PROPÓSITO**

Los hallazgos permitirán proporcionar información válida, actualizada y confiable a la Institución y al Servicio de Neonatología en relación a la presencia de estrés e insatisfacción laboral , que le permita formular planes de mejora en el cual se diseñen estrategias orientadas a promover un entorno saludable para que el profesional de enfermería logre desarrollarse integralmente, logrando su bienestar y satisfacción personal y laboral , que contribuya en la mejora de la calidad de atención que brinda al usuario (recién nacido) que es su razón de ser como profesional de la salud dedicada al cuidado integral de las personas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

Al realizar la revisión de estudios precedentes se ha encontrado algunos estudios relacionados. Así tenemos que:

##### **A NIVEL NACIONAL**

Cerón Cabezas, Nancy, en Lima, el 2010 realizó una investigación denominada “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del INEN 2010”, el cual tuvo como objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería e identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales , desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 22 enfermeras la técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo lickert de Sonia Palma Carrillo(SL –SPC). Las conclusiones a las que llegó fueron: “el 45% presenta un nivel de satisfacción medio, 32% alto y 23% bajo, un porcentaje considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral media a bajo en las dimensiones beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan , el esfuerzo de trabajar más de la horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras de trabajo y es grato la disposición del jefe inmediato

cuando se le solicita una consulta ; y un porcentaje considerable tienen un nivel de satisfacción laboral medio en las dimensiones condiciones física, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es confortable y disfrutan de la labor que realizan”. (11)

Calixto Santiago, Lizbeth, en Lima, el 2009, realizó una investigación denominada “Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del hospital Cayetano Heredia 2009”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría; el estudio fue de tipo cuantitativo método descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 23 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento la escala de lickert modificada. las conclusiones fueron : “que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del hospital nacional Cayetano Heredia , en su mayoría es de medio a bajo referido a que el trabajo actual no está bien organizado , los directivos toman decisiones sin considerar la opinión de los trabajadores , el procedimiento para resolver los reclamos no es el adecuado, el ambiente laboral no permite expresar opiniones sin temor a represalias y el sueldo no es equitativo: seguido de un porcentaje considerable que tienen satisfacción alta que esta dado porque siente que puede adaptarse a las condiciones laborales, los jefes buscan soluciones de manera creativa e innovación, los compañeros están dispuestos a colaborar, es gratificante y un prestigio trabajar en la institución y el sueldo es adecuado a las actividades que realiza”. (12)

Mego Sarmiento, Celina Edith, en Lima, el 2008 realizó una investigación denominada “Nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara

Irigoyen, Lima setiembre –diciembre 2008”.El cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral del personal que labora en el servicio de CEYS del HNGAI, el método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 enfermeras, y los instrumentos fueron la escala de y la escala de Likert modificado de SL-SPC. Las conclusiones a las que llego fueron “ el orden que arrojan los resultados son estrés medio, alto y bajo , al analizar las dimensiones que se estudian para determinar la presencia de estrés se concluye que del personal encuestado solo refieren sentirse afectados en las dimensiones de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema. En cuanto a la satisfacción los resultados son de nivel medio y en cuanto a nivel bajo y alto tienen los mismos valores”. (13)

Henríquez Anaya, Delia, en Lima, el 2008, desarrolló el estudio titulado “Niveles de estrés laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión-MINSA: Lima-Perú, 2008,el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de la UCI del HNDAC, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por todos los enfermeros del servicio de cuidados intensivos que fueron 17 profesionales de enfermería, se utilizó como técnica la encuesta auto administrada el instrumento fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) , de Maslach y Jackson en su adaptación español. Las conclusiones entre otras fueron: “el grupo etáreo mayoritario lo constituyen las mujeres adultas maduras aquí la mujer asume nuevos roles como formación de la pareja y crianza de hijos, lo que explica también que en cuanto al estado civil las enfermeras casadas tienen una multiplicidad de roles ser madre, ser esposa y trabajadora por lo tanto un mayor trabajo y una mayor

carga emocional. Dada la mayor población de mujeres en el estudio, se puede decir que de acuerdo a lo referido por el Dr. Daniel Sidelski, las mujeres tienen un grado notoriamente menor de tolerancia frente a los estresores, que las afecta en mayor medida que a los varones; respecto a las condiciones laborales, el mayor porcentaje de enfermeros son nombrados (as) lo cual genera en ellos la sensación de estabilidad laboral y la mayoría tiene un tiempo de servicios de más de 9 años en su institución. Respecto al nivel de estrés laboral encontraron que del 100 % de enfermeras encuestadas de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, el 58 % presenta un nivel medio, 24% presentan un nivel alto y el 18 % un nivel bajo de estrés en relación a la dimensión agotamiento emocional del 100%(17) de enfermeras el 65%(11) presentan un nivel medio, 29% (5) un nivel bajo y 6%(1) alto ; en la dimensión despersonalización, del 100% (17) de enfermeras 49 %(8) presentan un nivel medio, 35% (6) un nivel bajo y 18% (3) alto; en la dimensión realización personal, del 100% (17) de enfermeras 47% (8) presentan un nivel medio, 29% (5) un nivel alto y 24% (4) bajo”.<sup>(14)</sup>

Salazar Fuertes, Eda, en Lima, el 2006, desarrolló el estudio “Relación entre los factores socio demográficos, laborales y el síndrome de Burnout en enfermeras que laboran en áreas críticas del INMP”, fue un estudio aplicativo, cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal; la muestra fue aleatoria simple, estuvo conformada por 60 enfermeras que laboran en la unidades criticas (UCIM, UCIN, SOP) del INMP; utilizó la prueba de independencia del chi- cuadrado para medir el grado de relación que existe entre las variables; se utilizó como técnica la encuesta auto administrada siendo el instrumento el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), de Maslach y Jackson en su adaptación español. Se concluyó: la mayoría de enfermeras presentan un nivel medio de estrés en la dimensión de



agotamiento emocional 50% y despersonalización 48.3%, en la dimensión de realización personal presentan nivel bajo 38,3%, existe evidencia estadística significativa que demuestra que hay relación entre factores socio demográficos y laborales que influyen en el síndrome de Burnout como son: la edad , estado civil, actividades en el tiempo libre, horas de descanso post guardia nocturna, condición laboral, número de pacientes que atienden por día. <sup>(15)</sup>

### **A NIVEL INTERNACIONAL**

Ponce-Gómez, Judith; Reyes-Morales, Hortensia; Ponce-Gómez Gandhi; en México, el 2006, elaboraron el trabajo “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad” Su objetivo fue: describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera, la metodología usada fue: para la evaluación de la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó el instrumento Índice de Satisfacción Laboral 66 (ISL\* 66), y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, se empleó un instrumento para evaluar la calidad de la atención médica; las conclusiones a que llegaron fueron : La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, así como las condiciones laborales; y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. <sup>(16)</sup>

Paredes Castro; Rosa, en España ,el 2006, realizó un estudio denominado “Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital Dr. Pedro Emilio Carrillo, Valera

España 2006”, para optar por el grado de especialista en gerencia de servicios de salud; fue un estudio descriptivo correlacional; el objetivo fue determinar la relación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería; se usó una encuesta SATRA\_ETRA en forma de Lickert. Las conclusiones a las que llegó fueron: en promedio la satisfacción laboral está en un 55%, sin embargo el 80% refieren sentirse frustrados por el trabajo que realizan y el 75% refieren sentirse contentos con las recompensas que reciben por la labor realizada, el 45% del personal refiere que tienen estrés en relación a la sobrecarga de trabajo y el poco tiempo que tienen para realizarla, el 60% refiere que los niveles de estrés están relacionados a que los compañeros llevan los problemas de casa al trabajo y por la falta de apoyo de los compañeros y el 40% expresan que los niveles de estrés son causadas por la ausencia de reconocimiento a las labores realizadas.<sup>(17)</sup>

Escribà, V., Cárdenas, en España, 2006, realizó un estudio denominado: “Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario de la ciudad de Valencia- España”, su objetivo fue determinar los estresores laborales percibidos por el personal de enfermería (enfermeras/os y auxiliares de enfermería) que trabajan en el ámbito hospitalario. Fue un estudio cualitativo, en el que se trabajó con dos grupos de discusión, uno formado por enfermeras/os y otro por auxiliares de enfermería, pertenecientes a diversos servicios y hospitales de la ciudad de Valencia; en ambos casos el grupo estaba compuesto por ocho participantes; las conversaciones fueron grabadas en su totalidad y transcritas posteriormente. Tras la lectura repetida de las mismas se realizó el análisis del discurso producido y la elaboración de las conclusiones en función del objetivo del estudio. Como principales estresores laborales destacan la falta de personal y la sobrecarga de trabajo, tanto en enfermeras/os como en auxiliares de

enfermería. Junto a ello, y sobre todo para auxiliares de enfermería, resulta estresante la falta de material para realizar adecuadamente su trabajo. Un estresor específico del trabajo de enfermería lo constituye la vivencia continua del sufrimiento y la muerte del paciente. Con respecto a las relaciones con el resto del personal existe una jerarquía muy marcada médico-enfermera/o-auxiliar de enfermería que puede crear conflictos. Otros factores estresantes son: las relaciones con los pacientes y familiares, la infravaloración del trabajo realizado y diversos factores relacionados con el ambiente físico del hospital. Se llegó a la siguiente conclusión: el personal de enfermería hospitalario está sometido a un gran número de estresores en su trabajo algunos de ellos específicos del desempeño de las tareas propias de enfermería, y otros, comunes a otras profesiones, relacionados fundamentalmente con la organización del trabajo.<sup>(18)</sup>

Parada María, Moreno Reyla, Mejías Zurayma; en Venezuela, el 2005, realizaron el estudio, "Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005"; el objetivo de la investigación fue determinar la frecuencia del síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería; la investigación fue de tipo descriptivo y diseño transversal. Se utilizó una muestra de 104 trabajadores de enfermería de las áreas de hospitalización, unidad de cuidados intensivos y emergencias obstétricas, pediátricas y de adultos, que se eligieron mediante muestreo aleatorio estratificado. Se aplicó una encuesta de variables socio demográficas; el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Los valores obtenidos fueron de  $15,42 \pm 10,79$  en cansancio emocional;  $5,58 \pm 5,45$  en despersonalización y  $40,21 \pm 6,83$  en realización personal. Un 6,73% presentó Burnout. Se obtuvo una media

de  $35,72 \pm 8,94$  en satisfacción intrínseca;  $30,67 \pm 9,19$  en la extrínseca y  $66,39 \pm 17,21$  en la general. Se concluyó que el nivel de Burnout es bajo, aunque hay un riesgo epidemiológico alto; existe un nivel moderado de satisfacción, dada principalmente por factores intrínsecos al trabajo; las variables socio demográficas tienen un bajo efecto en las dimensiones del síndrome.<sup>(19)</sup>

Por los antecedentes revisados podemos evidenciar que existen estudios relacionados al tema los cuales han permitido diseñar la estructura de la base teórica y la metodología, siendo importante realizar el estudio en el INMP a fin de que los resultados contribuyan a implementar estrategias para prevenir el estrés y mejorar la satisfacción laboral que se evidenciará en una mejor salud integral del profesional de enfermería y por ende en la mejora de la calidad de atención que brinde al usuario, razón de ser de la profesión.

## **2.2 BASE TEÓRICA**

A continuación se presenta la base científica que dio sustento a los hallazgos así tenemos:

### **GENERALIDADES SOBRE EL ESTRÉS:**

El primero en definir el término fue el húngaro Hans Selye en el año 1936, este definió al estrés como síndrome de adaptación general ante la presión externa sufrida y la respuesta general del organismo ante diferentes estímulos.

Tomas Holmes (1979) definió el estrés como un acontecimiento-estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo. Así, el estímulo de estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual o extraordinaria exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual. Algunos ejemplos de estrés como estímulo son los exámenes,

las catástrofes naturales, los trabajos peligrosos, las enfermedades graves y las separaciones matrimoniales, esto se debe a que exige del individuo conductas de ajuste para afrontar lo que le demanda la situación, y porque el bienestar del individuo está potencialmente amenazado por las contingencias ambientales. Por ser difícil y potencialmente peligroso ajustarse a estos acontecimientos, las personas sufren estrés. (20)

Gómez Ortiz (2002) entiende al estrés como una experiencia fundamental del sufrimiento genérico del hombre que le permite conocer la realidad del mundo y la suya propia, afirmando que esa ansiedad favorece el proceso de adaptación al medio, pero si la ansiedad es patológica se pierde esa capacidad de adaptación pudiendo llegar a una ansiedad neurótica.(21)

Lazarus y Folkman (1984), afirman que el estrés no siempre constituye un proceso negativo en nuestra vida ya que dependerá de la valoración que el sujeto hace del proceso y de su capacidad para manejar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. (22)

Peiro (1992), señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye en buena medida a su supervivencia, a un adecuado rendimiento de sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. (23)

Según Pose (2005), se puede hablar de dos tipos de estrés: el estrés positivo (Eustres) que es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva , creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.; y el estrés negativo (Distres) cuando las demandas del medio son excesivas , intensas y/o

prolongadas y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo. Pudiendo decirse que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos, ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente, el tipo de respuesta que proporcione a su entorno, y este le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional. <sup>(24)</sup>

Algunos autores también mencionan que existen dos modalidades de estrés según su duración: agudo y crónico. El estrés agudo produce un gran impacto a nivel físico y emocional a corto plazo, está provocado por sucesos intensos y extraordinarios. En el estrés crónico, el impacto a nivel físico y emocional es menos intenso que en el agudo pero mantenido en el tiempo debido a que los pequeños estresores cotidianos se van sumando y acaban agotando la capacidad adaptativa del cuerpo, por esta razón suele tener peores consecuencias que el agudo.

## **FASES DEL ESTRÉS**

Selye, refiere la presencia de fases sucesivas de adaptación del organismo al estrés:

❖ Fase de reacción de alarma: ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico (sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y nor adrenalina) y se genera también una activación psicológica (ansiedad, inquietud aumentando la capacidad de atención y concentración); que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros

físicos del estímulo ambiental (por ejemplo, intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

- ❖ Fase de resistencia: Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Se traduce por la desaparición de los cambios iniciales y la aparición de otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación; cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una situación de gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.
- ❖ Fase de agotamiento: Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes, se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles, lo que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte.

## **ESTRÉS LABORAL**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. <sup>(25)</sup>

Gaeta (2003), define el estrés laboral como un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador. <sup>(26)</sup>

Robbins (2004), define al estrés como “una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante”, además afirma que hay tres categorías de causantes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales. <sup>(27)</sup>

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (2008), define al estrés relacionado con el trabajo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento destrezas o habilidades y que retan su habilidad para enfrentar la situación; o cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador. <sup>(28)</sup>

José María Peiró, dice que “el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico, psicológico y la salud de las personas; y a nivel de la organización puede deteriorar la salud organizacional”. <sup>(29)</sup>

El estrés es parte de la vida de cada uno de nosotros ya que constituye un mecanismo de adaptación de nuestro organismo frente a una amenaza, pero se empieza a volver patológico cuando supera la capacidad de la persona de afrontar diversas situaciones diarias.



## **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos, tanto a nivel personal como para la empresa; tal y como mencionaremos a continuación:

- ❖ A nivel del sistema de respuesta fisiológica: se da una reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores, supone la activación de respuestas hormonales y neurovegetativas que se traduce en : taquicardia, aumento de la presión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, molestias en el estómago, sequedad de boca, cefaleas, mareos, náuseas, etc.
- ❖ A nivel del sistema cognitivo-emocional: se refiere a la forma en que la persona capta las respuestas del medio, filtra y procesa la información evaluando si las situaciones deben ser consideradas como relevantes o irrelevantes, aterrizantes o inocuas, esto determina en gran medida la forma de responder ante esa situación y el modo en que el individuo se verá afectado por el estrés, esto se traduce en: atención disminuida, reducción del campo de percepción , indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, olvidos, reducción en la capacidad de solución de problemas, reducción en la capacidad de aprendizaje, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, miedo, irritabilidad, ansiedad , enojo, motivación disminuida, insatisfacción en el trabajo, etc.
- ❖ A nivel del sistema motor u observable: las respuestas motoras básicas ante situaciones de estrés pueden ser de enfrentamiento o afrontamiento, huida o evitación y menos frecuente pasividad e

inhibición. El tipo de respuesta de afrontamiento determina la forma de activación del organismo y en consecuencia el tipo de recursos que se utilizarán y las estructuras fisiológicas implicadas, así como los posibles trastornos fisiopatológicos que se pueden emplear, esto se traduce en: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, conductas inapropiadas (propagar rumores, menor rendimiento deliberado en el trabajo, robos, etc.) y ausentismo.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados (enfermedades), que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituyen como un factor colaborador a las mismas; entre estas podemos mencionar:

- Trastornos respiratorios: asma, hipo ventilación, entre otros.
- Trastornos cardiovasculares: enfermedad coronaria, hipertensión, alteraciones del ritmo cardíaco
- Trastornos inmunológicos: desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, entre otros.
- Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, entre otros.
- Diabetes: Suele agravar la enfermedad.
- Dolores crónicos y cefaleas continuas.
- Úlceras.
- Artritis.
- Trastornos sexuales: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, entre otros.

- Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, entre otros.

Asimismo los empleadores y sus compañías también experimentan consecuencias negativas cuando las condiciones ocupacionales estresantes persisten, estas se asocian a : incremento del ausentismo, tardanzas, rotación del personal, reducción en el desempeño y la productividad, reducción en la calidad de trabajo y sus productos, aumento de las prácticas ocupacionales inseguras, de las tasas de accidentes , de las quejas de los clientes, de los casos de violencia y de las enfermedades ocupacionales y de los costos debido a todo lo anterior.

### **CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que recibe de los demás es escaso. La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés, se aceptan en la literatura nueve categorías relacionadas con el estrés en relación a:

#### **❖ Características del trabajo**

- Características del puesto: tareas monótonas aburridas y triviales, falta de variedad, tareas desagradables, tareas que producen aversión.

- Volumen y ritmo de trabajo: relacionado al exceso o escasez de trabajo y trabajo con plazos muy estrictos.
- Horario de trabajo: relacionados a horarios de trabajos estrictos e inflexibles y jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal para otros trabajadores, horarios de trabajo imprevisibles y sistemas de turnos mal concebidos.
- Participación y control: relacionado a la falta de participación en la toma de decisiones y falta de control en las mismas.

❖ Contexto laboral

- Perspectivas profesionales, estatus y salario: relacionado a la inseguridad laboral, falta de perspectivas de promoción profesional, promoción excesiva o insuficiente, actividad poco valorada socialmente, remuneración por trabajo o destajo.
- Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros, exceso o carencia de capacidades para el puesto.
- Papel en la entidad: relacionado a papeles indefinidos, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas, atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.
- Relaciones interpersonales: Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros, intimidación acoso y violencia, trabajo aislado o en solitario y ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver los problemas o quejas.
- Cultura institucional: relacionado a mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

- Relación entre la vida familiar y la vida laboral relacionado a exigencias contrapuestas entre la vida familiar y laboral
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares, falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Según el ministerio de salud (MINSA) del Perú y Dirección de Salud Ocupacional de la DIGESA las causas del estrés laboral, son:

- ❖ En la tarea misma: relacionada a la sobrecarga de trabajo: mucho que hacer y bien (Cuantitativa y/o cualitativa), el trabajo es repetitivo, cuando las tareas no son claras o son contradictorias, contenido de tarea con gran dificultad (muy complicado), tareas que no corresponden al interés, entrenamiento o habilidad, cuando hay necesidad de: extender horas de trabajo, doblar turnos, presión del tiempo sin oportunidad de parar, sin breves descansos, presión de responsabilidad sin lugar para decidir (trabajar rápido), trabajo aislado, al existir riesgos o peligros físicos-químicos: desorden, apilado, confinación, vapores, humos, sustancias tóxicas, etc.
- ❖ En el proceso del trabajo: relacionado con interrupciones o alteraciones inesperadas en las tareas, carencia de breves descansos o recuperación, condiciones inapropiadas para el puesto o tarea, dependencias y controles inesperados de otros, cambios continuos de tareas y lugares.
- ❖ Aspectos de las condiciones organizacionales: relacionado a clima laboral no óptimo, cambios permanentes e intempestivos de personal, rumores, maltratos verbales, verticalidad jefatural, etc., considerar al trabajador elemento de productividad y no de

potencialidad, falta de apoyo-estímulo al trabajador por parte de jefes, ausencia de políticas motivacionales de desarrollo y de líneas de carrera, hacinamiento o aislamiento total para la actividad laboral, jefe perseguidor o autoritario, inestable o sobre protector, ausencia de mística e identidad organizacional.

- ❖ Características de la persona que le generan estrés relacionado a la poca capacidad de: comunicarse, vincularse y relacionarse afectivamente con compañeros y superiores, timidez e inseguridad de sus capacidades, escaso dominio propio: tendencia a líos frecuentes con compañeros, se ofende con facilidad, se afecta de lo menor (hipersensibilidad), excesivo perfeccionismo en el desempeño de sus tareas, excesiva auto exigencia en metas y plazos: se traza metas a corto plazo, no sabe programar ni distribuir su tiempo, renuncia a delegar, entre otros.
- ❖ Condiciones familiares, sociales, nacionales e internacionales relacionados a la globalización y los avances tecnológicos, situación socio- política - económica inestable, bajas remuneraciones, familia numerosa: inadecuadas condiciones domiciliarias, largas distancias domiciliarias, dificultades en transportes, conflictos, enfermedades familiares irresueltas.

Según el sindicato de enfermería de España, los tipos de estresores laborales: Se clasifican en:

- ❖ Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:
  - La iluminación.- No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

- El ruido.- Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados.- La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- Peso.- Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.
- ❖ Estresores de la tarea: La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:
  - La carga mental de trabajo.- Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
  - El control sobre la tarea.- Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: han cambiado a un profesional de puesto de trabajo y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las

iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

❖ Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol.- Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos pueden estresar de forma importante.
- Los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción; estos factores también pueden generar estrés laboral.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.



- Promoción y desarrollo profesional.- Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

Tomando como marco esto se puede ver que existen múltiples factores que pueden ser asociados al estrés en el personal profesional de enfermería.

## **SINDROME DE BURNOUT**

El término “Burnout” (síndrome de quemazón) es introducido en los años setenta. El psicólogo Herbert Freudenberger en 1974, lo definió como: “El Burnout es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos”, o “cuando un miembro de la organización se vuelve inoperante”.

Cristina Maslach (1982), define como: “Burnout: es un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un logro personal reducido que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con personas o pacientes”. (30)

Gil-Monte y Peiró, 1997 lo definen como una respuesta al estrés laboral crónico, y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes que tienen un cariz negativo para el sujeto al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psico fisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y la Institución. (31)

El Síndrome de “Burnout”, es considerado por la OMS como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. Se dice también que es una respuesta a una tensión emocional de índole crónico, originada por el deseo de tratar

exitosamente con otros seres humanos, especialmente cuando tienen problemas y la única condición que tiene es que la tensión surge de la interacción social entre la persona que recibe la ayuda y el que brinda la ayuda, al ocurrir esto, el que ofrece la ayuda pierde el interés y el tacto hacia el paciente presentando una actitud deshumanizada y sin mostrar preocupación alguna. En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas trabajador-cliente de carácter intenso y/o duradero, sin considerar por cierto, a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios. Dichos profesionales pueden ser caracterizados como de desempeño satisfactorio, comprometidos con su trabajo y con altas expectativas respecto a las metas que se proponen, en las que el Burnout se desarrolla como respuesta a estrés constante y sobrecarga laboral.

El Síndrome de Burnout es muy frecuente en personal sanitario (entre las que destacan el personal de enfermería) y en general, en diversas profesiones de las que actualmente, se observa un creciente interés por analizar. Respecto al género, diversas investigaciones apuntan a que las mujeres son las que presentan mayor prevalencia que los hombres.

❖ Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout según la OMS:

- Falta de éxitos terapéuticos y de progreso observable en los pacientes, el contacto continuo con personas gravemente enfermas, a veces con consecuencias de muerte, y con los familiares de éstos que se encuentran angustiados. En estas circunstancias se producen intensos sentimientos de amor, miedo, duelo, que se dan de forma repetitiva.
- Descuido institucional de las necesidades del paciente, a favor de las necesidades administrativas, financieras, burocráticas y legales.

Exigencia de responder a un modelo preestablecido y elevadas cargas de trabajo y baja remuneración. A la sobrecarga emocional habitualmente se suma una sobrecarga de trabajo, falta de tiempo, de personal y de material.

- Inadecuados sistemas de promoción que afectan el necesario prestigio social, personalidad del individuo, sensación de derrota al no percibir los resultados que se esperaban a pesar el esfuerzo realizado. Experimenta sentimientos de negativismo y de frustración, lo que finalmente lleva a experimentar síntomas físicos y psicológicos.
- Falsos liderazgos.
- Falta de interacción social (el personal se aísla de sus vínculos personales y de sus colegas).
- Falta de apoyo entre los miembros de un equipo.

❖ Dimensiones del Síndrome de Burnout, según Maslach y Jackson:

- Despersonalización: consiste en el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabajan , esta dimensión está relacionada con una respuesta impersonal fría , presencia de irritabilidad , perdida de motivación , practica de actitudes negativas , hostiles, distantes y criticas, además de un auto concepto negativos, es decir el enfermero pierde la sensibilidad al brindar cuidados a una persona, no siente de cerca el dolor de esa persona, de esa familia, posponiendo sus emociones de dolor, congoja, pesar y solidaridad para brindar tan solo su servicio de cuidado.
- Agotamiento emocional: constituye el elemento central del síndrome, está directamente relacionado con el desgaste físico y psicológico al que está sometido el profesional de enfermería , esto se puede deber a las horas en que se desarrollan los turnos, la capacidad de

atención y toma de decisiones, así como la rapidez y precisión de los cuidados , lo cual contrasta con el tipo de pacientes que manejan, este excesivo estrés relacionado con el trabajo les lleva a padecer tensiones que se definen como el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás . Se hace referencia a la situación en que la fuerza o el capital emocional se va consumiendo y el profesional siente como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico, es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás (el empleado siente que no dispone de recursos emocionales para enfrentar su tarea), desarrollándose una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado y en ocasiones tratando de hacer culpable a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral

- Baja realización personal: está relacionado con la desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, experimentando sentimientos de insatisfacción, fracaso y falta de realización personal, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal, el personal de enfermería puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional) si bien puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades , intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable, el tedio y la falta de

realización son las causa más dominantes de estrés se presenta como un sentimiento de pérdida de prestigio o reconocimiento social. La pérdida de prestigio de un profesional disminuye su efectividad laboral.

❖ Consecuencias del Síndrome de Burnout:

- Fisiológicas: Agotamiento físico, fatiga, resfríos/gripes a repetición, alteraciones del apetito, contracturas musculares dolorosas, cefaleas, taquicardia, hipertensión, disfunciones sexuales, insomnio, trastornos gastrointestinales, úlceras.
- Psicológicas: Irritabilidad y enojo excesivo, ansiedad, rasgos depresivos, labilidad emocional, tristeza/desesperanza, actitudes rígidas e inflexibles, sentimiento de frustración laboral, sentimiento de despersonalización.
- Conductuales: Expresiones de hostilidad, conductas impulsivas, incapacidad de concentrarse en el trabajo, contacto mínimo con los pacientes, culpar a los pacientes de los padecimientos personales, aumento de relaciones conflictivas, llegar tarde, salir anticipadamente, distanciamiento recurrente del área del trabajo, aumento del ausentismo, comunicación no verbal negativa, actitud cínica, aumento del consumo de café, alcohol, cigarrillos, psicofármacos.

A su vez estos síntomas pueden dividirse en tres estadios de evolución:

- BAJO: presenta síntomas físicos vagos e inespecíficos como dolor de cabeza, de espalda, contracciones, dificultad para levantarse en las mañanas, etc.; puede observarse cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta a manera de

irritabilidad, ansiedad e insomnio y en algunas ocasiones con problemas de atención.

- MEDIO: generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo; se manifiesta en el aumento del ausentismo en el trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café, cigarrillos.
- ALTO: disminuye marcadamente la productividad laboral y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima, es frecuente el consumo de alcohol y psicofármacos; se manifiesta con depresión y problemas de salud pudiendo llegar a aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

## **GENERALIDADES SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**

A lo largo del siglo XX han sido numerosos los trabajos que se han centrado en este tema, ofreciendo enfoques teóricos muy diferentes. Entre las primeras aportaciones, Frank Taylor (1911), asumía que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa), mientras que otros teóricos como Elton Mayo (1945), defendían que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo. <sup>(32)</sup>

Robert Hoppock, considera que la satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano y lo asocia con el desempeño, llegando a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño. <sup>(33)</sup>

Locke (1976), lo define como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”, la actitud del trabajador, basada en las creencias

y los valores que tienen sobre el trabajo que desarrolla; la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que la persona percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. (34)

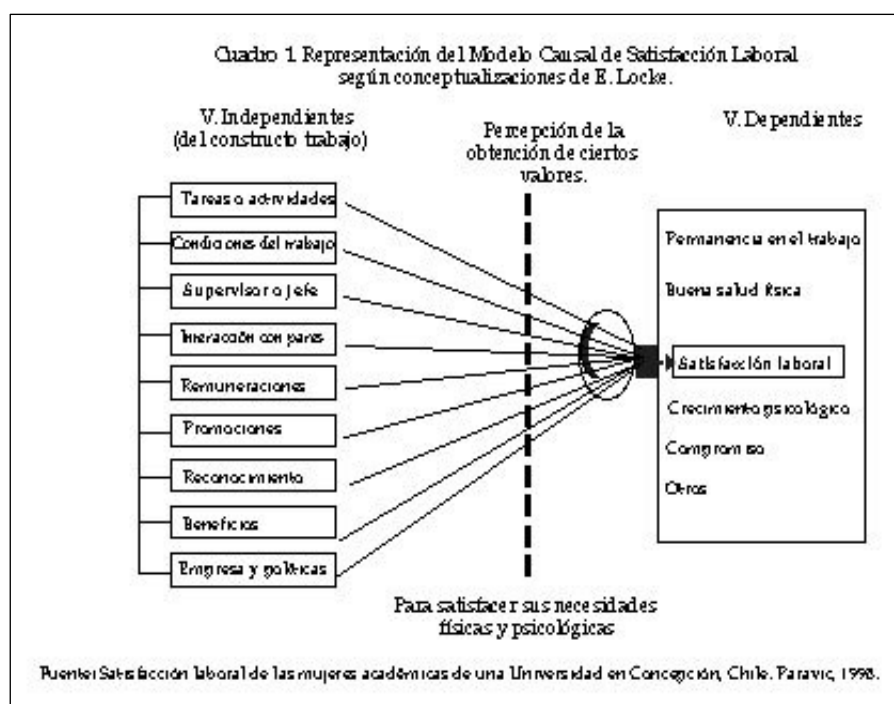
El modelo conceptual de Locke se basa en dos corrientes teóricas de explicación de la motivación conductual del hombre. La primera se refiere a las teorías llamadas de proceso, desde las cuales la satisfacción laboral puede ser vista como el estado resultante de la percepción que tenga el individuo de su trabajo como herramienta, que le permita alcanzar o lograr un importante valor a condición de que sus valores sean compatibles con sus necesidades y vistas como esenciales para el bienestar del individuo. Entre éstas tenemos la Teoría de las Expectativas y la Teoría de la Equidad de Adams, la cual refiere que las personas tienden a juzgar al comparar sus insumos y contribuciones al empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad. Si la relación de insumos con resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad. La segunda corriente de teorías se refiere a las teorías de contenido, y desde este punto de vista estas teorías intentan explicar qué necesidades o valores deben ser satisfechos por el individuo para estar satisfecho con su trabajo; Aquí tenemos la Teoría de las Necesidades Jerarquizadas de Maslow según la cual resultarán más satisfactorios para los empleados aquellos puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de necesidades, Y el nivel de jerarquía de necesidades está en función a los requerimientos de cada individuo, y la teoría de Higiene y Motivación de Herzberg, la cual establece los orígenes de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo en los factores intrínsecos o motivadores relacionados a realización, reconocimiento, la promoción,

el trabajo estimulante y la responsabilidad y los factores extrínsecos o higiénicos relacionados a política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión y condiciones de trabajo. Locke, en base a la revisión de estas teorías, elabora su conceptualización y manifiesta que el individuo logra satisfacción laboral al apreciar que el trabajo le facilita la realización de valores importantes para él y que éstos son compatibles con sus necesidades. Es así que el individuo hace una evaluación de los hechos, objetos o situaciones que derivan del trabajo y según sus expectativas, sus necesidades tanto físicas como psicológicas, realiza un juicio interno de valor, el cual puede ser positivo o negativo para el individuo, por lo que tendrá una reacción emocional placentera o displacentera al respecto y en consecuencia obtendrá satisfacción o insatisfacción. Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal, cómo estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo, es necesario analizar los distintos factores del mismo, algunos de los cuales se estudiaron en esta investigación, tales como: el desempeño de tareas, las remuneraciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros de trabajo. La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional, este autor evalúa tres componentes de esta actitud frente al trabajo: cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectiva (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).



Robbins (2004), refiere que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación, se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande generaría frustración y sensaciones de fracaso disminuyendo la satisfacción en el empleado. (35)

También cabe mencionar a Barraza y Ortega (2009) que señalan que la satisfacción laboral se puede definir como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esta actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados.(36)



## **FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Existen diferentes puntos de vista sobre los factores determinantes de la satisfacción laboral los que se pueden resumir en:

- Las condiciones físicas y/o materiales: Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras. Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del Enfermero Peruano, la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

- Relaciones sociales: Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y

credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo, cuando el personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros; pero cuando el personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando los miembros se sienten aceptados y confían uno en el otro, se trazan objetivos, se identifican, se aceptan las tareas claramente, se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente, los miembros escuchan, se comunican y participan activamente, no existen discusiones personales, los conflictos se resuelven equitativamente, el liderazgo es compartido, los miembros se apoyan mutuamente y tienen el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilitan la participación y el compromiso de los profesionales en general.

- **Desempeño de la tarea:** Es la valoración que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.: requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.
- **Relación con la autoridad o la supervisión:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ellos, así como de las características del supervisor.

La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.

- Desarrollo personal: Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

Se diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad esto se refiere al deseo de cumplir deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, "es el deseo de ser cada vez más". El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad.

- Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtico.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar. Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional
- Mantener la cultura del diálogo.

➤ Beneficios laborales y administrativos: La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio, tranquilidad, etc. Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador

un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento, lo que puede afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

- **Políticas administrativas:** Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas, funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrenten independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos, establecer normas claras y concisas que fijen áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al prejuicio, al trato preferente y a la injusticia.

## **MANIFESTACIONES Y CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL**

- Relacionados a ausentismo: aquellos trabajadores menos satisfechos muestran más ausencias, el efecto de la satisfacción laboral por lo general encuentra una relación negativa constante entre estas variables, es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo sin embargo existen otros factores que tienen relación con este factor.
- Relacionado a la rotación: dice Robbins, la satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación; de hecho es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo, sin embargo factores como las condiciones del mercado, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización también son restricciones importantes para decidir si se deja o no el trabajo.
- Relacionado al rendimiento: el mito de que los trabajadores contentos son más productivos surgió en la década de los 30 y 40, sin embargo después de diversos estudios se puede decir que a mayor satisfacción laboral, mayor rendimiento o a la inversa aquella persona que trabaja más está más satisfecha. La satisfacción causa rendimiento siempre y cuando la productividad no dependa de factores no controlados por el trabajador y el rendimiento causa satisfacción si este da una serie de recompensas. La insatisfacción puede causar rendimiento, si una persona no está satisfecha intentará mantener su rendimiento para satisfacer sus necesidades.
- Relacionado a satisfacción con la vida: si estas menos satisfecho te puedes encontrar peor en tu vida pero hay tres hipótesis: del



desbordamiento, en el cual la satisfacción o no en el trabajo pueden influir en otros aspectos del no trabajo; de la compensación, en el cual una alta satisfacción de uno puede compensar la falta de satisfacción en otro aspecto de la vida; y de la segmentación, en la cual no guardan ninguna relación.

- Relacionado con satisfacción de los usuarios: la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras; Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales.

A continuación se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

- Abandono.- La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- Expresión.- El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad.- La espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas

externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo conveniente"

- Negligencia.- La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores. La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: productividad, ausentismo y rotación.

## **IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

## **ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO**

la escala elaborada por la Psicóloga Sonia Palma carrillo en el año 1999 , se trata de un instrumento diseñado con la técnica de escala lickert (la técnica de mayor uso para la medición de actitudes) que explora la variable satisfacción laboral que fue validada y estandarizada en Lima con una muestra de 952 trabajadores a fin de que sea adaptable a nuestro medio , es una escala aditiva de medición ordinal de 36 preposiciones asociadas a siete factores presentes en este estudio y que se definen como sigue:

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems)

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems)

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas administrativas (5 ítems)

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: relaciones sociales (4 ítems)

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo personal (6 ítems)

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de tareas (6 ítems)

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la autoridad (6 ítems)

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## **LA ENFERMERA EN NEONATOLOGÍA**

El papel de la enfermera en los servicios de neonatología, se ha desarrollado a medida que se ha incrementado la necesidad de los cuidados especializados en los neonatos de riesgo. El reconocimiento de la necesidad de ampliar las funciones de enfermería para responder a las demandas de los cuidados de salud de estos neonatos ha permitido que esta ocupe un gran espacio en esta especialidad.

Para lograr los objetivos de enfermería en un servicio de neonatología, se debe disponer de un personal calificado y con excelente formación. La evolución óptima del paciente depende más de la observación constante del personal que del equipamiento y los monitores. Los detalles en el cuidado son los que muchas veces marcan la diferencia en los resultados obtenidos. Se debe contar con una buena cobertura de personal asistencial de enfermería para optimizar el cuidado del recién nacido, por lo que se sugiere las siguientes recomendaciones respecto a la relación enfermera/ paciente:

Recién nacido crítico - relación 1:1

Recién nacido grave - relación 1:2

Recién nacido de cuidado - relación 1:4

En cuanto a los deberes de la enfermera en neonatología están:

- Realizar los cuidados inmediatos del recién nacido en el salón de partos.
- Ejecutar la reanimación cardiopulmonar en caso de un recién nacido con asfixia o bronco aspiración de meconio.
- Efectuar el examen físico del recién nacido y registrar los resultados en la historia clínica.
- Realizar los cuidados generales al recién nacido aplicando el proceso de enfermería como marco científico referencial.
- Realizar la monitorización del recién nacido (ejecutar la medición e interpretación de los signos vitales).
- Participar en las terapias de soporte ventilatorio, cardiopulmonar y neurológico.
- Realizar procedimientos invasivos y no invasivos complejos en el recién nacido.
- Observar y evaluar al paciente asignado dentro del horario de su turno de trabajo y registrar los resultados.
- Entregar y recibir en cada turno de trabajo, los pacientes y recursos materiales de la sala.
- Participar de forma activa en la visita médica.
- Realizar la estabilización y transporte seguro del neonato.
- Realizar consejería a la madre.
- Realizar labor administrativa.
- Mantener los principios de bioseguridad.
- Mantener una actitud ética.

Dentro de las características que debe presentar el profesional de enfermería, están:

- Mantener un buen estado de salud bio psico social y espiritual.
- Demostrar capacidad en el cuidado integral al recién nacido normal, y de bajo, mediano y alto riesgo.
- Promover la gestión eficiente del servicio de neonatología.
- Proponer y aplicar protocolos de cuidados de enfermería en neonatología.
- Emplear correctamente los equipos de alta tecnología en la asistencia al recién nacido sano o recién nacido en estado crítico.
- Promover el crecimiento y desarrollo normal del ser humano.
- Poseer habilidad para interactuar eficazmente con el equipo de salud.
- Ejercer la práctica especializada en el marco ético y legal.

Todas estas funciones requieren una adecuada competencia de la enfermera y pueden ser a la vez causas de estrés e insatisfacción laboral que pueden dañar la salud integral del personal de enfermería y repercutir negativamente en la calidad que esta brinda a los usuarios.

## **ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, el cual no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental; sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno, estos últimos evalúan el perjuicio financiero que les causa el estrés.

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud, y en especial el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asume en horas laborales, la sobrecarga de trabajo y el continuo contacto con pacientes críticos.

Mejorar las condiciones de trabajo del personal de enfermería ha sido por muchos años una de las preocupaciones de la OIT. El Convenio 149 sobre empleo y condiciones de trabajo y vida del personal de enfermería, reconoce el papel fundamental desempeñado por la fuerza de trabajo del personal de enfermería para la salud en la sociedad. Adoptado en 1977, el Convenio sobre el personal de enfermería fue definido en 2002 por la OIT como un instrumento actual, y reafirmó su importancia en la realidad socioeconómica de hoy: "En tiempo de escasez de enfermeras, las condiciones de trabajo saludables son clave para retener personal calificado y motivado en el sector sanitario", dice Christiane Wiskow, especialista del Sector de la Salud del Servicio de las Actividades Sectoriales. El Convenio 149 de la OIT y la Recomendación 157 son herramientas importantes para mejorar las condiciones del personal de enfermería. Los dos instrumentos de la OIT pretenden fortalecer los derechos del personal de enfermería y guiar a las autoridades, empleadores y trabajadores en la elaboración e implementación de buenas políticas de enfermería.

En lo que se refiere a los peligros en el trabajo, el Convenio hace un llamado a los países miembros para que mejoren las leyes y reglamentos existentes sobre seguridad y salud en el trabajo adaptándolos a la particular naturaleza del trabajo de enfermería. La Recomendación 157 desarrolla aún más las medidas para prevenir, reducir o eliminar el riesgo de la salud del personal de enfermería, lo

cual incluye una política nacional exhaustiva sobre salud laboral, establecimiento de servicios de salud laboral, acceso al control de la salud, compensación económica para aquellos que están expuestos a riesgos particulares y participación en todos los aspectos de las disposiciones de protección.

De acuerdo con las autoras Méndez, Diz y Kornbilt, Ana; el rol de la enfermera es una de las categorías ocupacionales más estresantes, en razón a : que es un trabajo de alta responsabilidad, que demanda realizar tareas penosas que la exponen a una extrema tensión como consecuencia del permanente contacto con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte; a que debe resolver problemas que emergen en forma imprevista; a que su trabajo la obliga a cumplir horarios extremos, turnos nocturnos y en días no laborables para la mayor parte de la población.

De la misma manera, son fuentes de estrés e insatisfacción laboral para las enfermeras “los conflictos con los compañeros, incluidos los supervisores y otros profesionales del equipo de atención en salud, la preparación inadecuada para tratar los problemas emocionales de los pacientes y sus familiares, la sobrecarga de trabajo y la incertidumbre por falta de actualización en sus conocimientos”.<sup>(37)</sup>

En el Perú está en vigor la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual en el principio IX de Protección, refiere que todos los trabajadores tienen derecho a que el estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física mental y socialmente en forma continua, debiendo propender a que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable y que las condiciones de trabajo sean compatibles



con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades para el logro de los objetivos personales del trabajador.

Según la Ley N° 27669 del Trabajado del Enfermero Peruano, el enfermero es un profesional de la ciencia de la salud que interviene en la prestación de los servicios de salud integral en forma científica, tecnológica, sistemática, humanística en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona , familia y comunidad; el cuidado integral de enfermería es el servicio que la enfermera(o) brinda a la persona en todas las etapas de la vida desde la concepción hasta la muerte incluyendo los procesos de salud – enfermedad , implementando el método científico a través del proceso de enfermería (PAE) que garantiza la calidad del cuidado profesional. El cuidado integral se realiza en las áreas asistenciales, administrativo, docencia y de investigación, los enfermeros tienen derecho a contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar las exposiciones a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora, asimismo el empleador en todas las instituciones de salud a través de la Oficina de Salud Ocupacional o similares debe realizar exámenes médicos de salud preventiva cada seis meses orientado por el tipo de riesgo laboral: exámenes radiológicos, de laboratorio, clínico, de salud mental y otros que ese estimen convenientes.

Estos aspectos relacionados a el estrés y la satisfacción laboral son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que "son personas que atienden personas " y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume a través del cuidado de la

salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a generar una mejor calidad de vida siendo requisito indispensable para esto, contar con personal que goce de una buena salud integral .

## **2.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS**

A continuación se presenta la definición de algunos términos para facilitar la comprensión del estudio.

**Nivel de estrés laboral.-** Son las respuestas expresadas por el personal profesional de enfermería que labora en el servicio de neonatología del INMP, que se entiende por un conjunto de manifestaciones derivados del enfrentamiento a situaciones que le producen discomfort, frustración, sentimiento de conflicto y se traducen por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, el cual fue medido a través de la escala de Maslach Burnout Inventory MBI) y se valoró en alto, medio y bajo.

**Nivel de satisfacción laboral.-** es la respuesta expresada por el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en torno a la sensación de bienestar , complacencia que experimenta ante el trabajo que desarrolla y que se traduce en el desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, relaciones sociales, condiciones físicas ambientales y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos y políticas administrativas, el cual fue medido a través de la escala validada tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y valorado en alto, medio y bajo

**Profesional de enfermería del servicio de neonatología.-** Es el profesional que posee el título universitario, colegiatura del CEP y que labora en el servicio de neonatología del INMP

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 NIVEL, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio es de nivel aplicativo, ya que partió de la realidad para transformarlo, tipo cuantitativo en razón a que permitió la cuantificación de la variable, método descriptivo simple de corte transversal ya que permitió presentar los hallazgos tal y como se obtuvieron en un tiempo y espacio determinado.

#### **3.2 LUGAR DE ESTUDIO**

El presente estudio se realizó en el Instituto Nacional Materno Perinatal ubicado en el Jr. Antonio Miro Quesada N° 941, Cercado de Lima, instituto de nivel III-2 de atención, de infraestructura tanto antigua como moderna, contando con ambientes en los diferentes pabellones del 1ro al 4to piso, los servicios que brinda son: consultorios externos maternos y neonatales, unidad de cuidados intensivos materno, unidad de cuidados intensivos neonatales, emergencia, ginecología, alojamiento conjunto, tamizaje neonatal, medicina fetal, centro quirúrgico, centro obstétrico, atención inmediata del recién nacido, servicios de apoyo al diagnóstico, entre otros.

El estudio se llevo a cabo en el Servicio de Neonatología dividido en:

➤ Atención inmediata del recién nacido, que se encuentra ubicado en el 2º piso (centro obstétrico) y 4º piso(SOP) del pabellón Perú-Japón, cuenta con 4 áreas de trabajo, 3 salas de atención inmediata ( 2 en CO y 1 en SOP) y una sala de factor de riesgo; donde el personal profesional de enfermería rota según rol y en el área que le

corresponde, cuenta con personal permanente las 24 horas del día, cuatro enfermeras por turnos de trabajo: dos enfermeras en las salas de atención inmediata de centro obstétrico parto eutócico que atiende cada una 7 salas de labor de parto, una enfermera en atención inmediata de SOP que cuenta con 7 salas operativas y una enfermera en sala de factor de riesgo con un promedio de 12 cunas disponibles para la observación de los recién nacidos en su periodo de adaptación.

- Cuidados intermedios del recién nacido, que se encuentra ubicado en el 3º piso del pabellón Perú-Japón, cuenta con 4 áreas de trabajo intermedios I, II, III, y IV, con una capacidad de 20, 10, 20 y 20 recién nacidos por sala respectivamente donde el personal profesional de enfermería rota según rol, y el área que le corresponde, cuenta con personal permanente las 24 horas del día, ocho enfermeras por turnos de trabajo: tres enfermeras en la sala I-1, una enfermera en la sala I-2, dos enfermeras en la sala I-3 y dos enfermeras en la sala I-4.
- Cuidados intensivos neonatales, que se encuentra ubicado en el 3º piso del pabellón Perú-Japón, cuenta con 3 áreas de trabajo, distribuidas en UCIN A, UCIN B y UCIN C con una capacidad de 10 recién nacidos por sala, donde el personal profesional de enfermería rota según rol, y el área que le corresponde, cuenta con personal permanente las 24 horas del día, 11 enfermeras por turnos de trabajo distribuidas en: cuatro enfermeras en UCIN A y C, dos enfermeras en UCIN B y una enfermera coordinadora que apoya en la sala mas congestionada.
- Alojamiento conjunto, que se encuentra ubicado en el pabellón antiguo que consta de cuatro pisos divididos en Adolescencia, Pabellón B, Pabellón C, Pabellón D, Pabellón E y Madres Delicadas

(con una capacidad de 100 madres con sus respectivos recién nacidos); donde el personal profesional de enfermería rota según rol y el área que le corresponde, cuenta con personal permanente las 24 horas del día, dos enfermeras por turnos de trabajo: una enfermera encargada del Servicio E y Madres Delicadas y otra enfermera que cubre los otros pabellones.

### **3.3 POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población estuvo conformada por un total de 147 profesionales de enfermería, distribuida en: 23 en atención inmediata, 47 en cuidados intermedios, 64 en cuidados intensivos y 13 en alojamiento conjunto, en su mayoría mujeres entre, nombradas y contratadas.

### **3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS**

Profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Neonatología del INMP.

### **3.5 MUESTRA Y MUESTREO**

Para obtener la muestra se aplicó la técnica del muestreo probabilístico de proporción por población finita, considerando un 95% de confianza y un 0.1 de margen de error, en forma aleatoria, quedando conformado la muestra por 42 profesionales de enfermería.

### **3.6 CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **3.6.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Licenciadas en enfermería asistenciales que laboran en el Servicio de Neonatología del INMP en turnos rotativos.
- Licenciadas en enfermería que acepten participar en el estudio.

### **3.6.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Licenciadas en enfermería con cargo administrativo.
- Licenciadas en enfermería que laboran en el Servicio de Neonatología temporalmente (tiempo mínimo 6 meses).
- Licenciadas en enfermería que se encuentran de vacaciones durante el periodo de recolección de datos.
- Licenciadas en enfermería que no completen el instrumento.

### **3.7 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizó fue la encuesta auto administrada y los instrumentos fueron para estrés laboral el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems dividido en 3 dimensiones: de agotamiento emocional (9), despersonalización (5) y realización personal (8).

Para satisfacción laboral se utilizó la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC) que consta de 36 ítems divididos en las dimensiones de: desarrollo personal (6), desempeño de tareas (6), relación con la autoridad (6), relaciones sociales (4), condiciones físicas ambientales y/o materiales (5), beneficios laborales y remunerativos (4), y políticas administrativas (5) (Anexo B).

### **3.8 PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para la implementación del estudio se realizaron los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al director del INMP con copia a la oficina de investigación del INMP a fin de solicitar la autorización correspondiente. Luego se llevó a cabo la coordinación con las enfermeras jefes de neonatología a fin de establecer el cronograma de recolección de datos considerando un tiempo

aproximado de 20 a 30, previo consentimiento informado. Luego de la recolección de datos, éstos fueron procesados mediante el programa Excel, previa elaboración de la tabla de códigos y la tabla matriz (Anexos G, H, I). Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para la medición de las variable nivel de estrés y satisfacción laboral se utilizó la escala de estanones valorándose en alto, medio y bajo (Anexo J).

NIVEL DE ESTRÉS	GENERAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
ALTO	Mayor de 36	Mayor de 22	Mayor de 5	Mayor de 13
MEDIO	Entre 18 y 36	Entre 9 y 22	Entre 1 y 5	Entre 4 y 13
BAJO	Menor de 18	Menor de 9	Menor de 1	Menor de 4

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	ALTO	MEDIO	BAJO
GENERAL	Mayor de 131	Entre 113 y 131	Menor de 113
DESARROLLO PERSONAL	Mayor de 28	Entre 23 y 28	Menor de 23
DESEMPEÑO DE TAREAS	Mayor de 29	Entre 24 y 29	Menor de 24
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Mayor de 21	Entre 18 y 21	Menor de 18
RELACIONES SOCIALES	Mayor de 17	Entre 13 y 17	Menor de 13
CONDICIONES FÍSICAS AMBIENTALES Y MATERIALES	Mayor de 20	Entre 14 y 20	Menor de 14
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	Mayor de 8	Entre 4 y 8	Menor de 4
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Mayor de 13	Entre 9 y 13	Menor de 9

### **3.9 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

El estudio fue ejecutado considerando previamente obtener la autorización y facilidades para realizarlo, así como el consentimiento informado, considerando los principios de la bioética respetando el carácter anónimo y la confidencialidad de la información ya que ella será utilizada solo para los fines del estudio. (Anexo F)



## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

Luego de recolectados los datos, éstos fueron procesados y presentados en gráficos para su respectivo análisis e interpretación.

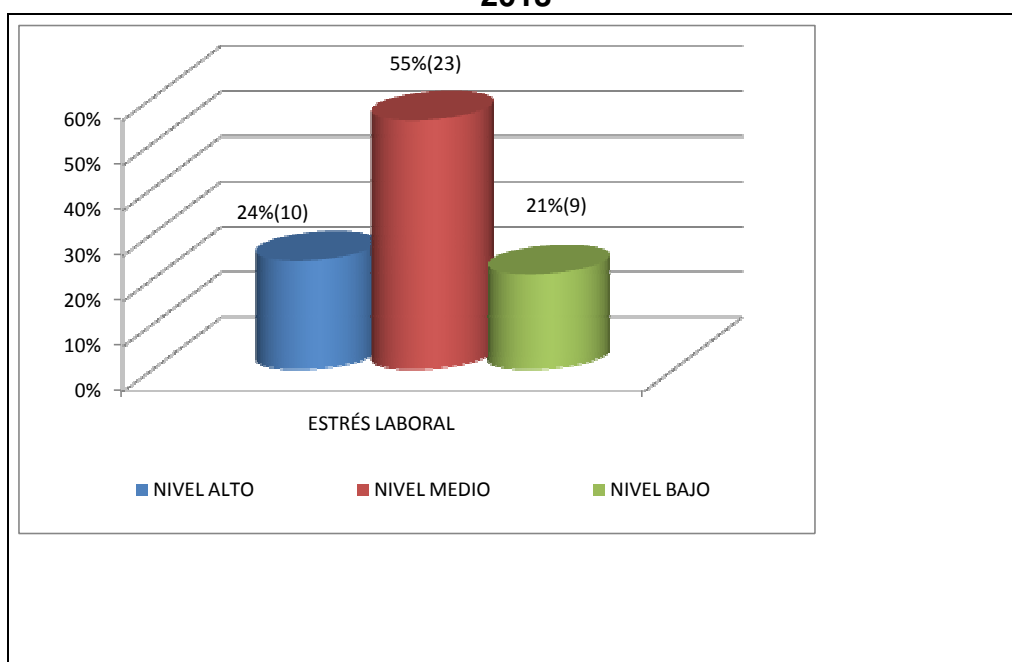
#### **4.1 RESULTADOS**

Así tenemos que de 100%(42) profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP 21%(9) pertenecen a atención inmediata, 50%(21) a UCIN, 26%(11) a cuidados intermedios y 3%(1) a alojamiento conjunto; 48%(20) tiene menos de 10 años de servicio, 31%(13) de 11 a 20 y 21% (9) más de 20 años de servicio ;2%(1) tienen entre 25 a 29 años de edad, 43%(18) entre 30 a 40 años, 53%(22) entre 41 a 59 años y 2%(1) más de 60 años de edad ; el 100%(42) pertenecen al sexo femenino; 40%(17) son solteras, 55%(23) son casadas , 2.5%(1) es viuda y 2.5%(1) es divorciada; 29%(12) no tienen hijos y 71%(30) tienen de un hijo a mas; 64%(27) son nombradas y 36%(15) son contratadas(Anexo K).

Por lo que se puede evidenciar que la mayoría de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología tienen más de 5 años de servicio, su edad varía entre 30 y 59 años, son de sexo femenino, son casadas y son madres, y tienen estabilidad laboral por ser nombradas.

## GRÁFICO Nº 1

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL LIMA –PERÚ 2013



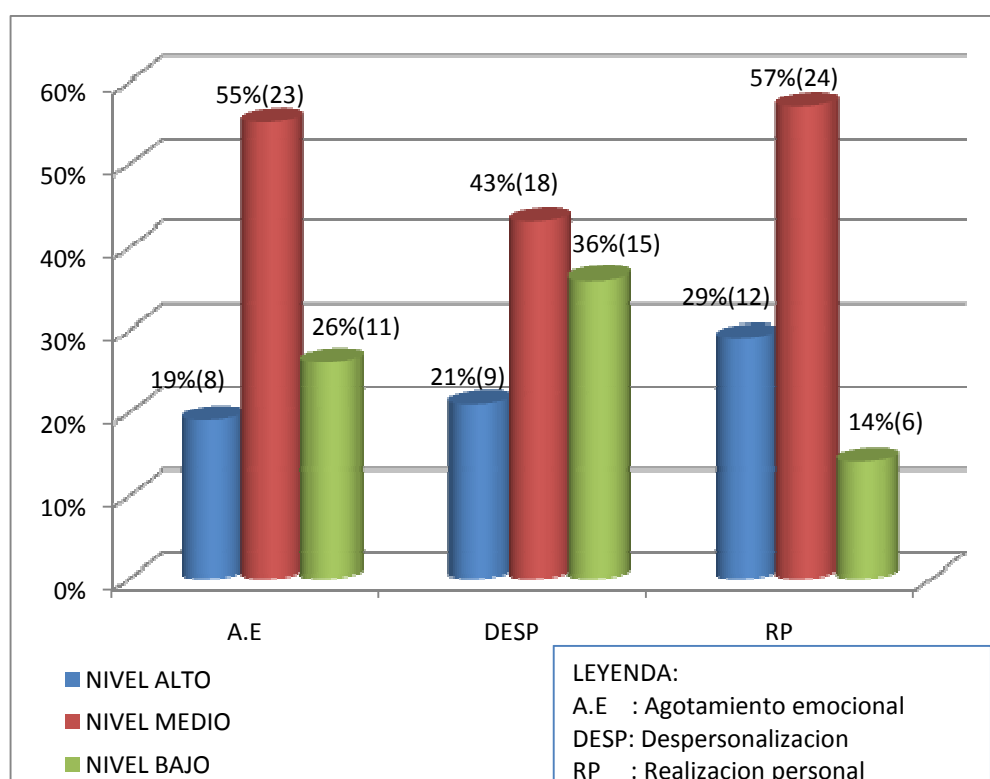
Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

En relación al nivel de estrés del personal profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP del 100%(42), 55%(23) tienen un nivel de estrés medio 24%(10) alto y 21%(9) bajo (Gráfico Nº1).

Los aspectos referidos al nivel de estrés medio está dados por sentirse emocionalmente agotados por el trabajo 78%(33), sentirse cansados al levantarse por la mañanas y tener que afrontar otro día en el trabajo 67%(28), tener facilidad para crear una atmósfera relajada los pacientes 64%(27) ; el nivel alto esta dado por sentirse cansados al final del turno de trabajo 31%(13) , preocuparse de que el trabajo les este endureciendo emocionalmente 17%(4), sentir que en el trabajo

## GRAFICO Nº 2

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIONES LIMA –PERÚ 2013



Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

están al límite de sus posibilidades 21%(9) y sentir que a veces no saben tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo 17%(7) y el nivel bajo esta referido por los ítems de creer que no tratan a algunos pacientes como objetos 81%(34), creer que no tienen un comportamiento insensible con la gente desde que hacen este trabajo 76%(32), no sentirse frustrados por el trabajo 69% (29) y sentir que realmente les importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos a los que tienen que atender 90%(38) (Anexo L)

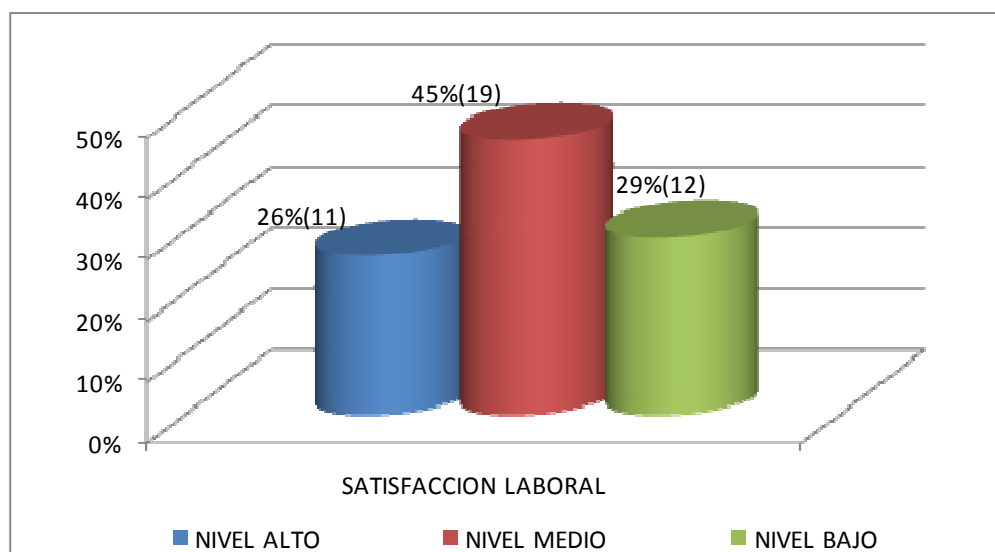
El personal profesional de enfermería del INMP, en la dimensión agotamiento emocional del 100% (42), 55%(23) tienen un nivel de estrés medio, 26% (11) bajo 19%(8) alto, y (Grafico N° 2).

Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel de estrés medio tenemos que expresan que debido a su trabajo se sienten emocionalmente agotados 78 % (33), se sienten agotados por el trabajo 78% (33) y se sienten cansados al levantarse por las mañanas y enfrentarse a un nuevo día de trabajo 67%(28) en relación a los ítems referidos al nivel de estrés bajo tenemos que expresan que trabajar todos los días con RN es una tensión para ellos 52% (22), sentirse frustrados por trabajo 69% (29) y sentir que hacen un trabajo demasiado duro 45% (19) . Los ítems en relación al nivel alto están dados por sentirse agotados al final del turno 31% (13), y sentir estar al límite de sus posibilidades en el trabajo 21%(9). (Anexo M)

En relación al nivel de estrés en la dimensión despersonalización del 100% (42), 43%(18) tienen un nivel de estrés medio, 36% (15) bajo 21% (9) alto, y (Grafico N°2). Los aspectos referidos al nivel de estrés medio están dados porque expresan que siente que los familiares de los pacientes les culpan de algunos de sus problemas 24%(16) ,Los aspectos referidos al nivel de estrés bajo están dados por creer que tratan a algunos de los pacientes como si fueran objetos 81%(34) y porque realmente les importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos que tengo que atender 90%(38) y, respecto al nivel alto está dado porque le preocupa que el trabajo les este endureciendo emocionalmente 17% (4) y creer que tiene un comportamiento más insensible desde que hacen ese trabajo 7% (2) (Anexo N).

### GRÁFICO N° 3

#### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL LIMA –PERÚ 2013



Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

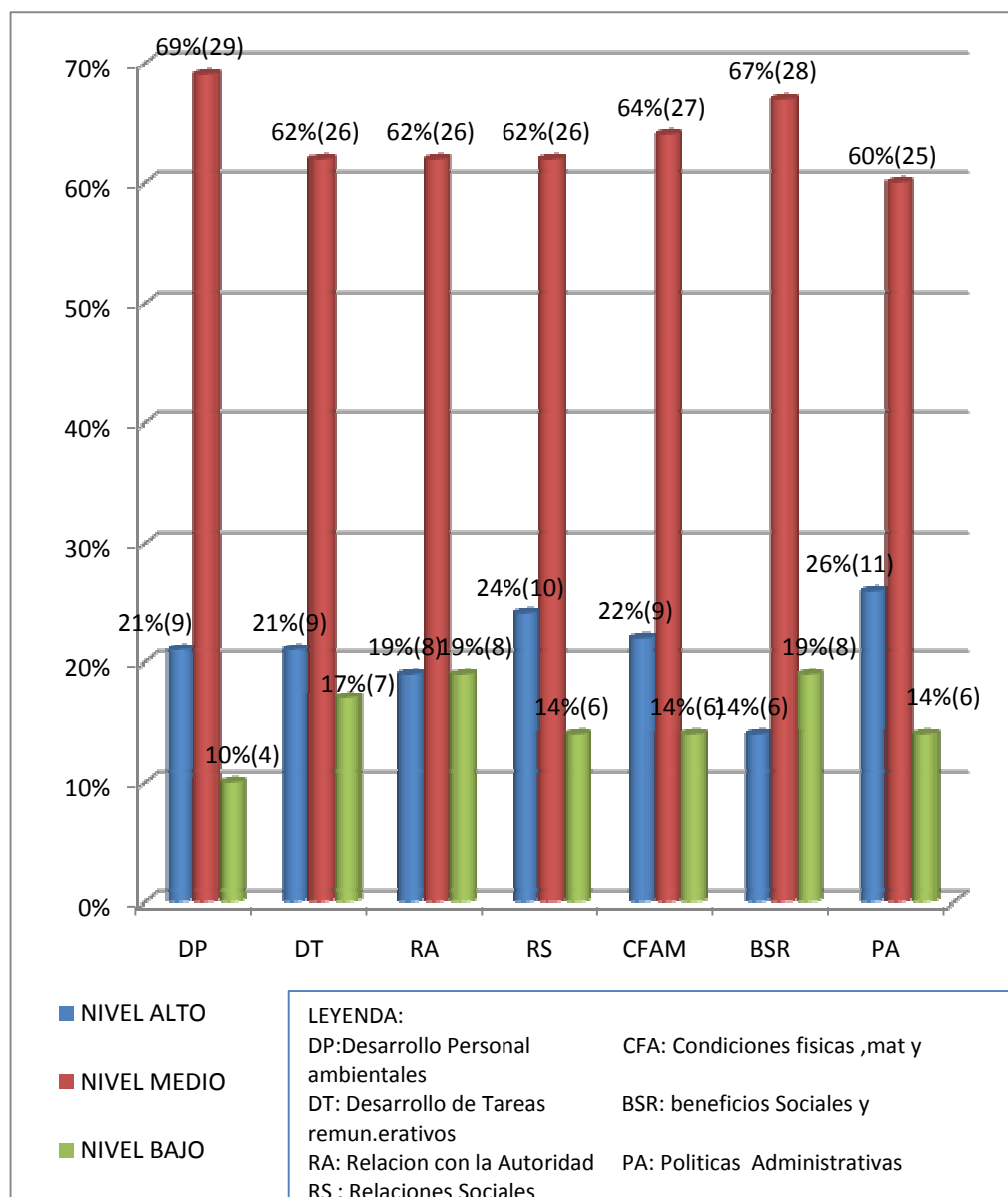
Respecto al nivel de estrés en la dimensión realización personal del 100%(42), 57%(24) tienen un nivel de estrés medio, 29%(12) alto y 14%(6) bajo (Gráfico N° 2). Los ítems referidos al nivel medio están dados porque expresan que tienen facilidad para crear una atmosfera relajada a los pacientes 64%(27) y poder entender a los padres de los pacientes que atiende 62% (12), los ítems referidos al nivel alto esta dado porque no han realizado cosas que merecen la pena en este trabajo 14%(6) y sienten que no pueden tratar adecuadamente los problemas emocionales en el trabajo 17%(7), el nivel bajo están dados porque expresan que se encuentran con mucha vitalidad 52% (22) y encontrarse animados después de trabajar junto con los pacientes neonatos 43% (18) (Anexo Ñ).

En relación al nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP observamos que de 100%(42), 45%(19) presentaron satisfacción laboral media, 29%(12) baja y 26%(11) alta (Gráfico N° 3).

Observamos que la mayoría de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP, presenta un nivel de satisfacción laboral de medio a baja. Los ítems referidos al nivel medio están dados por la relación que tiene con sus superiores es cordial 76%(32), ser buena la disposición de los jefes cuando se le pide una consulta sobre su trabajo 74 %(31) , el trabajo les hace sentir realizado 72%(30) y sentir que su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo 71% (30), el nivel bajo esta dado por pensar que la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan 93%(39), no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas 90%(38) sentir que el sueldo no es bastante aceptable 79% (33) y sentir que felizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas económica 57% (24) a su vez un porcentaje significativo tiene un nivel alto en relación a los ítems de sentir que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra 66% (28), su trabajo no les aburre 64% (27), sentirse complacido con la actividad que realizan 62% (26) y sentirse realmente útil con la labor que realizan .(Anexo O)

## GRÁFICO Nº 4

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIONES LIMA –PERÚ 2013



Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

En relación a la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal del personal profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP del 100%(42) enfermeras, 69%(29) presentaron satisfacción laboral media, 21%(9) alta y 10%(4) baja (Gráfico N° 4). Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel de satisfacción media tenemos que expresan que su trabajo les hace sentir realizados 72% (30) y disfrutar en cada labor que realiza en su trabajo 62%(26), en relación a los ítems referidos al nivel de satisfacción alta tenemos que haciendo su trabajo se siente bien consigo mismas 58%(24), y el trabajo le permite desarrollarse personalmente 43% (18), Los ítems en relación al nivel bajo están dados por sentir que el trabajo es justo para su capacidad profesional 21% (9) y sentirse felices por los resultados que logran en su trabajo 5% (2). (Anexo P)

Respecto a la satisfacción laboral, en la dimensión desempeño de tareas del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP de 100%(42) enfermeras, 62%(26) presentaron satisfacción laboral media, 21%(9) alta y 17%(7) baja (Gráfico N° 4). Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel de satisfacción media tenemos que le gusta el trabajo que realizan 48% (20) , no sienten la tarea que realiza como algo sin importancia 45% (19) respecto a los o ítems referidos al nivel alto tenemos que expresan que el trabajo no les aburre 64% (27) y se sienten realmente útil con la labor que realizan 62% (26), Los ítems en relación al nivel bajo están dados por sentir que las tareas que realizan es tan valiosa como cualquier otra 10 % (4). (Anexo Q)

En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad del personal profesional de enfermería del servicio de



neonatología del INMP, del 100%(42) enfermeras, 62%(26) presentaron satisfacción laboral media, 19%(8) alta y 19%(8) baja (Gráfico N° 4). Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel de satisfacción media tenemos que expresan la relación que tienen con sus superiores es cordial 76% (32), es buena la disposición de sus jefes inmediatos cuando le piden alguna consulta sobre su trabajo 74% (31); Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel alto tenemos que expresan que su jefe inmediato es comprensivo 26% (11); los ítems en relación al nivel bajo están dados porque no se sienten a gusto con su jefe 14% (6) y su jefe inmediato no valora el esfuerzo que hacen en su trabajo 12% (5) (Anexo R).

Sobre la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP del 100%(42) enfermeras, 64%(27) presentaron satisfacción laboral media, 22%(9) alta y 14%(6) baja (gráfico N° 4). Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel de satisfacción media tenemos que expresan la solidaridad es una virtud característica de su grupo de trabajo 17% (7), Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel alto tenemos que expresan que les agrada trabajar con sus compañeros 38% (16) y prefieren no tomar distancia de las personas con las que trabajan 17% (7), y; los ítems en relación al nivel bajo están dados por el ambiente creado por sus compañeros no es el ideal para desempeñar sus funciones 19% (8). (Anexo S)

Respecto a la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas, ambientales y materiales el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP, del 100%(42) enfermeras, 64%(27) presentaron satisfacción laboral media, 22%(9) alta y 14%(6) baja (Gráfico N° 4). En relación a los ítems referidos a al nivel medio

tenemos que expresan existen las comodidades materiales e inmuebles para un buen desempeño en sus labores diarias 57% (24) y el ambiente donde laboran es confortable 50%(21) Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel de satisfacción alta tenemos que expresan que el ambiente donde laboran no es incomodo 33 % (14); los ítems en relación al nivel bajo están dados por el ambiente laboral no les ofrece una comodidad inigualable 36% (15) y la distribución física del ambiente no facilita la realización de sus actividades laborales 33% (14), (Anexo T).

Sobre la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP del 100%(42) enfermeras, 67%(28) presentaron satisfacción laboral media, 14%(6) alta y 19%(8) baja (Gráfico N° 4). Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel de satisfacción alta y media tenemos que expresan que: felizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas 38 %(16); los ítems en relación al nivel bajo están dados por la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan 93% (39) , sienten que el sueldo que perciben no es bastante aceptable 79% ( 33) (Anexo U).

En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas, del personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP, del 100%(42) enfermeras, 60%(25) presentaron satisfacción laboral media, 26%(11) alta y 14%(6) baja (Gráfico N° 4). Acerca de los ítems referidos al nivel medio tenemos que expresan que la sensación que tienen de su trabajo es que los están explotando 55% (23) y sentir que reciben maltrato por parte de la institución 45% (19) Acerca de los aspectos o ítems referidos al nivel de satisfacción alta tenemos que expresan el horario de trabajo no les

resulta incómodo 26% (11); ; los ítems en relación al nivel bajo están dados por no les reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias 90% (38).(Anexo V).

## **4.2.-DISCUSION**

El estrés es una respuesta de adaptación o defensa del organismo frente a un cambio impórtate, Hans Selye en 1936 conceptualizo al estrés como un respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante, este concepto involucra la interacción del organismo con el medio ambiente, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo y la respuesta, esta respuesta lleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales lo que permite al organismo responder adecuadamente a las demandas externas.

Según la organización mundial de la salud (OMS) (2008), define el estrés relacionado con el trabajo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento destrezas o habilidades y que retan su habilidad para enfrentar la situación, el estrés laboral se da cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador.

Según la OMS, los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que recibe de los demás es escaso. La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales

factores pueden ser perjudiciales por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés.

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud, y en especial el personal de enfermería.

De acuerdo con diversos autores; el rol de la enfermera es una de las categorías ocupacionales más estresantes, en razón a : que es un trabajo de alta responsabilidad, que demanda realizar tareas penosas que la exponen a una extrema tensión como consecuencia del permanente contacto con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte; a que debe resolver problemas que emergen en forma imprevista; a que su trabajo la obliga a cumplir horarios extremos, turnos nocturnos y en días no laborables para la mayor parte de la población.

De la misma manera, son fuentes de estrés para las enfermeras los conflictos con los compañeros, incluidos los supervisores y otros profesionales del equipo de atención en salud, la preparación inadecuada para tratar los problemas emocionales de los pacientes y sus familiares, la sobrecarga de trabajo y la incertidumbre por falta de actualización en sus conocimientos

Mego (2008) concluyo en relación al nivel de estrés de las enfermeras que el 63% presentan un nivel medio, 20% alto y 17% nivel bajo. Por otro lado Henríquez (2008) concluyo que el 58% de enfermeras presentan un nivel de estrés medio, 24% un nivel alto y 18% un nivel bajo.

Por lo que se puede expresar por los datos obtenidos en el estudio que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, presentan un nivel de estrés de medio a alto referido sentirse

emocionalmente agotado por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por la mañanas y tener que afrontar otro día en el trabajo , a veces no tener facilidad para crear una atmósfera relajada los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le este endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo sin embargo un porcentaje tiene un estrés bajo porque no tratan a algunos pacientes como objetos, no tienen un comportamiento insensible con la gente desde que hace este trabajo, no sentirse frustrado por el trabajo y sentir que realmente aun les importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos a los que tienen que atender. (Anexo L)

Los niveles de estrés medio y alto puede conllevar a las enfermeras a presentar trastornos psicosomáticos y psicológicos pudiendo repercutir en su desempeño profesional poniendo el riesgo el cuidado que brinda al neonato y su familia , sin dejar de lado que a nivel de la organización podría afectarse las relaciones interpersonales con sus pares y jefes.

La dimensión de agotamiento emocional está directamente relacionada con el desgaste físico y psicológico al que está sometido el profesional de enfermería durante su desempeño profesional, esto se puede deber a que en las horas que se desarrollan los turnos , la capacidad de atención y toma de decisiones , así como la rapidez y precisión de los cuidados es necesaria , lo cual contrasta con el tipo de pacientes que manejan , siendo estos neonatos clínicamente complejos, este excesivo estrés relacionado con el trabajo lleva a padecer tensiones que se definen como el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se siente sobrepasados por los problemas de los demás. Se hace referencia a la situación en que la fuerza o el capital emocional se va consumiendo y el profesional siente como se vacía su

capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico, es la actitud más clara evidente y común en casi todos los casos, La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida, también existen otras actitudes un poco más difusas.

Mego (2008) concluyo en cuanto al nivel de estrés laboral de las enfermeras en la dimensión agotamiento emocional que el 60%(18) presento un nivel medio 23%(17) alto y 17%(5) bajo. Por otro lado Henríquez (2008) concluye que el nivel de estrés de las enfermeras según la dimensión agotamiento emocional es 65%(11) nivel medio 29%(5) bajo y 6%(1) alto.

Los resultados del estudio permiten concluir que el nivel de estrés del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión agotamiento emocional es de medio a bajo referido a que se sienten emocionalmente agotados, se sienten agotados por el trabajo, se sienten cansados al levantarse por las mañanas y enfrentarse a un nuevo día de trabajo , expresan que trabajar todos los días con RN es una tensión para ellos , se sienten frustrados por trabajo y sentir que hacen un trabajo demasiado duro; sin embargo un porcentaje significativo tiene un nivel alto referido a sentirse agotados al final del turno y sentir estar al límite de sus posibilidades en el trabajo (Anexo M). Siendo esta un área preocupante por el creciente agotamiento que experimenta la enfermera en el trabajo, poniendo en riesgo su salud integral y la calidad de atención que brinda al neonato y familia.

La dimensión de despersonalización indica el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabajan, esta dimensión repercute en el ejercicio asistencial y se constituye en un

elemento clave en la relación con los pacientes y demás trabajadores. Esta dimensión está relacionada con una respuesta impersonal fría, presencia de irritabilidad, pérdida de motivación, practica de actitudes negativas, hostiles, distantes y criticas, además de un auto concepto negativo, es decir el enfermero pierde la sensibilidad al brindar cuidado a una persona, no siente cerca su dolor y de su familia, posponiendo sus emociones de dolor, congoja, pesar y solidaridad para brindar tan solo su servicio de cuidado.

Mego (2008) concluyo que en cuanto al de nivel de estrés laboral de las enfermeras en la dimensión despersonalización un 54%(17) presento un nivel medio, 33%(7) bajo y 23%(6) bajo. Por otro lado Henríquez (2008) concluyo que el nivel de estrés de las enfermeras en esta dimensión es de 49%(8) medio ,35%(6) bajo y 18%(3) alto.

Los resultados del estudio permiten concluir que la mayoría de profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP en relación a la dimensión despersonalización presentan un nivel de estrés de medio a bajo referido a que siente que los familiares de los pacientes le culpan de algunos de sus problemas , creen que tratan a algunos de los pacientes como si fueran objetos y realmente no les importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos que tienen que atender y respecto al nivel alto está dado porque les preocupa que el trabajo le este endureciendo emocionalmente y creer que tiene un comportamiento más insensible desde que hacen ese trabajo .(Anexo N). Es decir existe el desarrollo de algunas actitudes negativas de insensibilidad hacia los neonatos y su familia debido a la recarga de trabajo y otros factores lo que amenaza la calidad de atención que se brinda.

La dimensión realización personal está relacionada con la desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, experimentando sentimientos de insatisfacción y fracaso así como la falta de realización personal, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. El personal de enfermería puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional) si bien puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. El tedio y la falta de realización personal son las causas más dominantes del riesgo de estrés.

Mego (2008) concluyo que en cuanto al nivel de estrés laboral de las enfermeras en la dimensión realización personal un 57%(17) presento un nivel medio, 23%(7) alto y 20%(6) bajo Por otro lado Henríquez (2008) concluyo que el nivel de estrés de las enfermeras en esta dimensión es de 47%(8) medio ,29%(5) bajo y 24%(4) alto.

Los resultados del estudio permiten concluir que la mayoría de profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión realización personal presentan un nivel de estrés de medio a alto referido a que expresan no tienen facilidad para crear una atmosfera relajada a los pacientes , no poder entender a los padres de los pacientes que atiende, no han realizado cosas que merecen la pena en este trabajo y sienten que no pueden tratar adecuadamente los problemas emocionales en el trabajo sin embargo un porcentaje significativo tiene un nivel bajo dado porque expresan que se encuentran con mucha vitalidad y encontrase animado



después de trabajar junto con los pacientes neonatos (Anexo Ñ). Es decir las enfermeras se encuentran insatisfechas con sus logros profesionales por ello se deben tomar las medidas necesarias para motivarlas, cambiar actitudes, mejorar capacidades profesionales y personales.

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su trabajo basada en las creencias y los valores que tienen sobre el trabajo que desarrolla, es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que la persona percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones; Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más; Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que "son personas que atienden personas " y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

Cerón (2010) concluyo que las enfermeras presentan en un 45% nivel de satisfacción medio, 32% alto, y 23% bajo. Por otro lado Calixto (2009) concluyo que los profesionales de enfermería tienen en un 52% un nivel de satisfacción laboral medio, 26% alto y 22% bajo. A su vez Mego concluyo que las enfermeras en un 80% presentaron satisfacción laboral media 10% alta y 10% baja.

Por lo que se puede expresar por los resultados obtenidos en este estudio que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP presenta en su mayoría un nivel de satisfacción laboral de medio a baja. referidos a que la relación que tiene con sus superiores es cordial ,es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, el trabajo le hace sentir realizado , su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza ,no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas, sentir que el sueldo es bastante aceptable y sentir felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económica sin embargo un porcentaje significativo tiene un nivel alto en relación a sentir que la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra ,su trabajo no le aburre, sentirse complacido con la actividad que realiza y sentirse realmente útil con la labor que realiza .(Anexo O). siendo indispensable que el trabajador se sienta satisfecho en su trabajo para de esta manera evitar repercusiones en su salud integral y la calidad de atención que brinda a sus pacientes y familia.

En relación a la dimensión desarrollo personal esta describe las actitudes del trabajador en relación al empleo de su capacidad profesional, a la capacidad de poder desarrollarse personalmente, a disfrutar de su trabajo que realiza, al sentimiento de felicidad ante el logro de resultados.

Mego (2008) concluyo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la dimensión desarrollo personal es medio en un 83%(25) ,10%(3) alta y 7%(2) baja.

Por los datos obtenidos en este estudio podemos concluir que la mayoría de profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión desarrollo personal presentaron un nivel satisfacción laboral de medio a alto referido a que expresan que disfrutan en cada labor que realizan en su trabajo , su trabajo les hace sentir realizado, haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismas , y su trabajo les permite desarrollarse personalmente, sin embargo existe un buen porcentaje que revela un nivel bajo referido a sentir que el trabajo no es justo para su capacidad profesional y no sentirse felices por los resultados que logran en su trabajo, lo que refleja disconformidad por los logros alcanzados pudiendo generar actitudes negativas hacia ellas y su trabajo. .

En relación a la dimensión desempeño de tareas esta describe la actitud frente a la tarea percibida como valiosa, sentirse útil, percibir la tarea como algo de importancia , en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones.

Cerón (2010) concluyo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la dimensión desempeño de tareas es medio en un 45%, 32 alta y 23% baja.

Por lo expuesto podemos concluir que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión desempeño de tareas en su mayoría tienen un nivel de medio a alto referido a que les gusta el trabajo que realiza, las tareas que realizan no las perciben como algo sin importancia , se sienten útil con la labor que realizan y el

trabajo no les aburre sin embargo existe un buen porcentaje que presenta un nivel bajo relacionado a sentir que la tarea que realiza no es tan valiosa como cualquier otra (Anexo P) por lo que se evidencia necesidad de reforzar la autoimagen profesional para el logro de una buena satisfacción personal y laboral .

Acerca de la dimensión relación con la autoridad el trabajador realiza la apreciación valorativa de su relación con su jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, la única conducta que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración, la participación que se les permite a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor.

Calixto (2009) concluyo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la dimensión relación con la autoridad es medio en un 57%, 26% baja y 17% alta.

Por lo que se puede expresar de los datos obtenidos en este trabajo que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión relación con la autoridad en su mayoría tienen un nivel de satisfacción laboral de media a baja referido a que la relación que tienen con sus superiores es cordial, es buena la disposición de su jefe inmediato cuando le piden alguna consulta sobre su trabajo, no se sienten a gusto con su jefe, su jefe inmediato no valora el esfuerzo que hacen en su trabajo un porcentaje significativo tiene un nivel alto en relación a que su jefe inmediato es comprensivo (Anexo R) . Esto conllevaría a crear un ambiente adecuado en las relaciones personales en su trabajo.

En relación a la dimensión relaciones sociales se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud y del personal con los usuarios, las buenas relaciones

interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.

Mego (2008) concluyo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la dimensión relaciones sociales es medio en un 87% (26), 10% (3) alta y 3% (1) baja, por otro lado Calixto (2009) concluyo que el nivel de satisfacción de las enfermeras en esta dimensión es 74%(17) medio, 22%(5) alto y 11%(1) bajo.

Por lo expuesto podemos concluir que el profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión relaciones sociales en su mayoría tienen un nivel de satisfacción laboral de media a alta referido a que expresan que la solidaridad es una virtud característica de su grupo de trabajo, les agrada trabajar con sus compañeros y prefieren tomar distancia de las personas con las que trabajan, sin embargo un buen porcentaje tiene un nivel bajo referido a que el ambiente creado por sus compañeros no es el ideal para desempeñar sus funciones . (Anexo S) esto podría afectar buenas relaciones interpersonales que dan confianza y credibilidad.

En relación a la dimensión condiciones físicas ambientales y materiales los cuales son considerado como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, el nivel de ruidos, el material disponible para la atención, etc.

Mego (2008) concluyo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la dimensión condiciones físicas ambientales y materiales es medio en un 87% (26), y 13% (4) alto, por otro lado

Calixto (2009) concluyo que el nivel de satisfacción de las enfermeras en esta dimensión es 57 %(13) medio, 26%(6) alto y 17%(4) bajo.

Los datos obtenidos en el estudio pueden concluir que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión condiciones físicas ambientales y materiales en su mayoría tienen un nivel de satisfacción laboral de media a alta referido a que expresan que existen las comodidades materiales e inmuebles para un buen desempeño de sus labores diarias, el ambiente donde laboran es confortable, expresan que el ambiente donde laboran es incomodo sin embargo un buen porcentaje tiene un nivel bajo referido a que el ambiente laboral no les ofrece una comodidad inigualable y la distribución física del ambiente no facilitaría la realización de sus actividades laborales (Anexo T).lo cual por ser un medio facilitador para el desarrollo de las labores cotidianas estaría afectando el nivel de satisfacción laboral.

En cuanto a los beneficios laborales y remunerativos está referido a la compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.)Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Calixto (2009) concluyo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la dimensión beneficios laborales y remunerativos es 61 %(13) medio, 22%(5) alto y 17%(4) bajo.

Por lo que podemos concluir que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión beneficios laborales y remunerativos en su mayoría tienen un nivel de satisfacción laboral de media a alta referido a que felizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas; sin embargo un buen porcentaje tiene un nivel bajo referido a que la remuneración económica es muy baja en

relación a la labor que realizan y sentir que el sueldo que perciben no es bastante aceptable (Anexo U). Al no cubrir a veces el personal sus necesidades básicas recurren a buscar trabajos alternativos con el consecuente desgaste personal que puede afectar su salud física y mental.

Respecto a la dimensión políticas administrativas es la apreciación valorativa del trabajador en relación a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos.

Mego (2008) concluyo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la dimensión políticas administrativas es medio en un 73% (22), y 17% (5) bajo y 10%(3) alto, por otro lado Calixto (2009) concluyo que el nivel de satisfacción de las enfermeras en esta dimensión es 57 %(13) medio, 22%(5) bajo y 21%(5) alto.

Por los datos obtenidos en el estudio podemos concluir que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP en la dimensión políticas administrativas en su mayoría tienen un nivel de satisfacción laboral de media a baja referido a que expresan que la sensación que tienen de su trabajo es que los están explotando, sentir que reciben maltrato por parte de la institución, que no le reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias; sin embargo un buen porcentaje tiene un nivel alto referido a que el horario no les resulta incomodo (Anexo V).por lo cual es importante que la institución elabore planes de mejora continua y medios de incentivo laboral para lograr plena satisfacción del personal de enfermería que labora ahí de esta manera se lograra mantener una atención de calidad a los usuarios.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Las conclusiones derivadas del presente estudio fueron:

- El relación al nivel de estrés de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP, la mayoría tiene un nivel de estrés de medio a alto, referido sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por la mañanas y tener que afrontar otro día en el trabajo , a veces no tener facilidad para crear una atmósfera relajada los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo les este endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.
- Acerca del nivel del estrés laboral según dimensiones la mayoría de profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP en la dimensión agotamiento emocional tienen un nivel de estrés medio, referido a que se sienten emocionalmente agotados y se encuentran cansados cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentar otro día de trabajo ; en la dimensión despersonalización la mayoría tienen un nivel de estrés medio que esta dado por que les preocupa que su trabajo les este endureciendo emocionalmente y siente que los familiares de los pacientes le culpan de algunos de sus problemas; y en la dimensión realización personal la mayoría tiene un nivel de estrés medio



referido a que por lo general pueden entender con facilidad lo que piensan los pacientes, y tienen cierta facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes.

- Acerca del nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja referida a que la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando le piden una consulta sobre su trabajo, el trabajo les hace sentir realizado, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sienten que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas
- Respecto a las dimensiones de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a que su trabajo le hace sentir realizado y disfrutan en cada labor que realizan en su trabajo; en la dimensión desempeño de tareas la mayoría presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a que les gusta el trabajo que realizan y las tareas que realizan no las perciben como algo sin importancia; en la dimensión relación con la autoridad la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems la relación que tienen con sus superiores es cordial y es buena la disposición de su jefe inmediato cuando le piden alguna consulta sobre su trabajo; en la dimensión relaciones sociales, la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para

desempeñar sus funciones y la solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo; en la dimensión condiciones físicas, ambientales y/o materiales, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a que existen ciertas comodidades materiales e inmuebles para un buen desempeño en sus labores diarias, la distribución física del ambiente en algunos casos facilita la realización de sus actividades laborales, el ambiente donde laboran es confortable; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a felizmente su trabajo me permite cubrir mis expectativas, la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan; en la dimensión políticas administrativas, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a la sensación que tienen de su trabajo es que lo están explotando y siento que recibo maltrato por parte de la institución.

## **5.2 LIMITACIONES**

La limitación derivada del estudio está referida a que:

Las conclusiones y resultados solo son válidas para la población de estudio.

## **5.3 RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que derivan del presente estudio están dadas por:

- Realizar estudios respecto a los factores que causan el estrés.
- Realizar estudios cualitativos a fin de explorar profundamente cómo afecta el estrés en la vida laboral y personal del personal profesional de enfermería.

- Promover que el servicio de neonatología elabore un plan de mejora de la calidad de atención de enfermería que facilite un adecuado manejo del estrés y mejora de la satisfacción laboral.
- Promover el desarrollo de programas de fortalecimiento de mecanismo para afrontar el estrés, tales como talleres o actividades recreativas.
- Realizar estudios similares en todos los servicios de la institución.
- Realizar estudios complementarios en las diferentes entidades para el fortalecimiento de los servicios de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) OMS. Manual: “La organización del trabajo y el estrés”. Serie protección de salud de los trabajadores. N° 3. Editoriales OMS. Ginebra, Suiza. [Citado 05 marzo 2013]. Disponible en: <http://www.who.int/occupational health/publications/estrés/es>.
- (2)(10) OPS/ MINSA DIGESA Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. “Manual de salud ocupacional”. Editorial Perú Graf impresiones, Lima, Perú. 2005. [citado 06 marzo 2013]. Disponible en: [http://www.digesa.sld.pe/publicaciones/salud\\_ocupacional.asp](http://www.digesa.sld.pe/publicaciones/salud_ocupacional.asp).
- (3) Trabajando.com. Estudio sobre estrés laboral en trabajadores en Lima Perú. [Citado el 16/12/2009] en diario Perú 21. Disponible en [http://www.peru21.pe/.../estrés\\_laboral-78-trabajadores\\_peruanos-lo-sufrió](http://www.peru21.pe/.../estrés_laboral-78-trabajadores_peruanos-lo-sufrió)
- (4) Rivero Contreras Edgar. “Prevalencia de stress laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima este”. Trabajo de investigación MINSA Salud ocupacional Lima-Perú 2009. Disponible en <http://www.scribd.com/doc/.../estres-laboral-en-trabajador-de-salud-MINSA>.
- (5)(15) Salazar Fuertes, Edda. “Relación entre los factores socio demográfico, laborales y el Síndrome de Burnout de las enfermeras que laboran en áreas críticas de INMP de Lima”. [Tesis para optar el grado de magister en gestión]. Lima – Perú UPSMP. 2006.

- (6) OIT. Nuevas condiciones laborales para el profesional de Enfermería 2012 .Convenio sobre el empleo y condiciones de trabajo y de vida del personal de enfermería (Entrada en vigor: 11 julio 1979). Adopción: Ginebra, 63ª reunión CIT (21 junio 1977).Disponible:<http://www.ilo.org/public/englis/dialogue/sector/publ/health/c149.pdf>
- (7) Gobierno del Perú. Ley N° 29783 “Ley de seguridad y salud en el trabajo”. Publicado en diario El Peruano, Lima 20 de agosto de 2011.
- (8) Gobierno del Perú. Ley N° 27669 “Ley del trabajo del enfermero peruano” Decreto Supremo N° 004 – 2002 – SA .Publicado en diario El Peruano, 22 de Junio del 2002.
- (9) Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP). Análisis de Situación de los Servicios Hospitalarios de salud. Lima - Perú: INMP. 2012. Disponible en <http://www.inmp.gob.pe>
- (11) Cerón Cabezas, Nancy. “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”. [Trabajo de investigación para optar el Título de especialista en Enfermería Pediátrica] Lima – Perú. UNMSM. 2010.
- (12) Calixto Santiago, Lizbeth. “Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del hospital Cayetano Heredia”. [Trabajo de investigación para optar el Título de especialista en Enfermería en Pediatría]. Lima- Perú. UNMSM. 2009

- (13) Mego Sarmiento, Celina Edith. “Nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en central de esterilización y suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. [Trabajo de investigación para obtener el título de Especialista en Centro Quirúrgico] Lima – Perú. UNMSM. 2008
- (14) Henríquez Anaya Delia. “Niveles de estrés laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-MINSA”. [Estudio de investigación para obtener título de especialista en cuidados intensivos] Lima-Perú. UNMSM. 2008.
- (16) Ponce-Gómez Judith, Reyes-Morales Hortensia, Ponce-Gómez Gandhi. “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad”. [Trabajo de investigación publicado en la revista Medic Grafic Artemisa] México. 2006. Disponible en: [www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2006/eim062b.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2006/eim062b.pdf).
- (17) Paredes Castro, Rosa. “Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia Pediátrica y de Adultos del Hospital Dr. Pedro Emilio Carrillo”, [Estudio de investigación para optar por el grado de especialista en gerencia de servicios de salud]. Valera - España. Universidad Católica Andrés Bello .2006.
- (18) Escriba V. Cárdenas. “Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario”. Artículo científico. Valencia - España. 2006. [Citado el 30 mayo del 2013].Disponible en:

[informacionenfermeria.jimdo.com/.../estresores-laborales-percibidos-por](http://informacionenfermeria.jimdo.com/.../estresores-laborales-percibidos-por)

- (19) Parada, María Eugenia Reyla Moreno B, Zurayma Mejías M, Andreína Rivas .et al.”Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA)”, publicado en revista Facultad. Nacional de Salud Pública. Mérida- Venezuela. 2005. Vol.23, N° 1.
  
- (20) Mailxmail.com.Curso de bienestar y salud. “Concepto de estrés y enfermedad”. Editorial Mac Graw\_Hill. 2011. Disponible en:[www.maixmail.com/curso\\_estres\\_enfermedad](http://www.maixmail.com/curso_estres_enfermedad)
  
- (21) Gómez Ortiz, Viviola. “Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles”, en Revista Científica de América Latina y el Caribe. Bogotá, Colombia. 2002. Disponible en: <http://redalyc.ugemex.mx>.
  
- (22) Valera Sergi, Pol Eric. “El estrés modelo de lazarus y colaboradores”. Universidad de Barcelona. España. 2010 Disponible en:[www.ub.edu/dppss/psicamb/uni4/4822htm](http://www.ub.edu/dppss/psicamb/uni4/4822htm).
  
- (23) (24) Campos Durand, María. “Causas y efectos del estrés laboral”. Universidad del Salvador. 2006. Disponible en: [http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estrés\\_laboral/causas-estres-laboral.shtml](http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estrés_laboral/causas-estres-laboral.shtml)
  
- (25) (28) OMS. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno en un trabajo tradicional. Serie N° 6. Protección de la salud de los trabajadores. Suiza. 2008. Disponible en [http://www.who.int/ocupacional\\_heat](http://www.who.int/ocupacional_heat)

- (26) MINSA Dirección general de salud Ocupacional .Tríptico “La salud ocupacional y la prevención del estrés laboral”. Lima, Perú. 2010.
- (27) (35) Robbins Stephen. Comportamiento organizacional. Décima edición. México. Editorial Pearson. 2004.
- (29) Peiro, José M.”El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva”. Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)
- (30) Solaberrieta, Ángeles. “Reseña evolutiva del concepto “Burnout” Hospital Naval Pedro Malló. Disponible en: [http://www.ancba.org.ar/cont\\_cien/burnout.doc](http://www.ancba.org.ar/cont_cien/burnout.doc)
- (31) Maicon Carlín y Enrique J. Garcés de los Fayos Ruiz. “El Síndrome de Burnout, evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo”, en Anales de Psicología. 2010. Vol. 26. Nº 1. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia (España).ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición web (<http://revistas.um.es/analesps>).
- (32) Ríos Risquez, Isabel, Godoy Fernández, Carmen. “Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de urgencias”, en Revista Científica de la Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias.España.2008.Disponible:<http://enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio/pagina6.html>.
- (33)(36) Jaik,Dipp,Adla. “Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de post grado”, en revista electrónica Diálogos



Educativos. ISSN 0718\_13b. Nº 19. 2010. Disponible en:  
[http://www.umce.cl/dialogo/n19\\_2010/Jak.swf](http://www.umce.cl/dialogo/n19_2010/Jak.swf)

- (34) García Viamontes, Diosveni. "Satisfacción laboral. Una aproximación teórica". Revista de Universidad de Málaga, España. 2010. Disponible en: [www.eumed.net](http://www.eumed.net)  
› Revistas › CCCSS
- (37) Mendes Diz, Ana y Kornblit, Analía. "El Burnout en el personal de enfermería de Unidades de Cuidados Intensivos", en revista Estudios del Trabajo. Buenos Aires. Número 16. Agosto-setiembre, pp. 69-86.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abrajan Castro, María Guadalupe; Contreras Padilla, José Manuel; Montoya Ramírez, Sandra. "Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa", en revista Enseñanza e Investigación en Psicología. Universidad Veracruzana. Xalapa - México. 2009. Vol. 14, Núm. 1.[citado 20/06/2013]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio> .
- Aguirre Raya, Dalila. "Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería", en Revista Habanera de Ciencias Médicas. La Habana—Cuba. 2009. Edición electrónica Vol. 8.Nº 4.; Contreras Padilla, José Manuel; Montoya
- Álvarez, E. "El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios", en Revista Asociación Española Neuropsiquiatría. España. 2000. Vol. XI. Nº 39.
- El estrés - Seguridad y Salud en el Trabajo - EU-OSHA. Disponible en <https://osha.europa.eu/es/topics/stress>.
- Feldman, Robert S. Psicología con aplicaciones en países de habla hispana. Octava edición. México. Editorial Mc Graw Hill. 2009.
- Gómez Ortiz, Viviola. "Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles", en Revista Científica de América Latina y el Caribe. Bogotá Colombia. 2002. Disponible en: <http://redalyc.ugemex.mx>.

- Hernández Sampieri, Robert, Fernández Collado, Carlos, Baptista, Pilar. Metodología de la investigación. Cuarta edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana .2006.
- Junta de Castilla y León. “Guía del estrés laboral”. España.2008. [citado el 15/05/2013]  
<http://castillayleon.fspugt.es/uploads/documentos/>
- Mamani Encalada, Antonia, Obando Zegarra, Roxana, Uribe Malca, Ana María. “Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en Emergencia”, en Revista Perú Obstetricia Enfermería [online]. Perú 2007. Vol.3. Nº 1. Disponible en <http://revistas.concytec.gob.pe/scielo>.
- Marulanda Ruiz, Isabel. Estrés laboral, enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Bogotá - Colombia. Ediciones Uni andes. 2007.
- MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI).Disponible en [www.psicologia-online.com/ebooks/.../anexo13.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/.../anexo13.shtml)
- OMS. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno en un trabajo tradicional. Serie Nº 6. Protección de la salud de los trabajadores Suiza. 2008. Disponible en [http://www.who.int/occupacional\\_heat](http://www.who.int/occupacional_heat)
- Ribera Domene/Cartagena de la Peña/Ferrer Reig/Roma Ferri/et.al “Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería”. Edición electrónica: Espagrafic. 1993. Universidad de Alicante

España Disponible en [http://www.bitstream/10045/4376/reigFerrer estrés laboral.pdf](http://www.bitstream/10045/4376/reigFerrer%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf).

- Robbins, Stephen. Comportamiento organizacional. Décima edición. México. Editorial Pearson. 2004
- Satisfacción laboral del personal de enfermería .Disponible en [www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2012/](http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2012/)
- Toro Greiffenstein, Ricardo, Yepes Roldan, Luis, Palacio Acosta, Carlos. Fundamentos de medicina. psiquiatría. Quinta edición. Medellín, Colombia .Corporación para investigaciones biológicas .2010.

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO</b>	<b>PAG.</b>
A. Operacionalización de las variables	I
B. Instrumento	III
C. Determinación de la muestra	VIII
D. Validez de los instrumentos	IX
E. Confiabilidad de los instrumentos	XI
F. Consentimiento informado	XII
G. Tabla de códigos	XIII
H. Tabla matriz de estrés laboral	XIX
I. Tabla matriz de satisfacción laboral	XXI
J. Medición de las variables	XXIII
K. Datos generales del profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología del INMP	XXVII
L. Nivel de estrés del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología	XXIX
M. Nivel de estrés del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología según dimensión: agotamiento emocional.	XXXI
N. Nivel de Estrés de los profesionales de enfermería del Servicio de neonatología según dimensión: despersonalización	XXXII
Ñ. Nivel de estrés del profesional de enfermería del Servicio de neonatología según dimensión: realización personal.	XXXIII
O. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología	XXXIV

**ANEXO****PAG.**

P.	Nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología según dimensión: desarrollo personal.	XXXVI
Q.	Nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología según dimensión: desempeño de tareas.	XXXVII
R.	Nivel de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería de Servicio de Neonatología según dimensión: relación con la autoridad	XXXVIII
S.	Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería de Servicio de Neonatología según dimensión: relaciones sociales.	XXXIX
T.	Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología según dimensión: condiciones físicas ambientales y materiales	XL
U.	Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería de Servicio de Neonatología según dimensión: beneficios laborales y remunerativos.	XLI
V.	Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología según dimensión: políticas administrativas	XLII

## ANEXO A

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.	<p>1.- Agotamiento Emocional</p> <p>2.- Realización Personal</p> <p>3.- Despersonalización</p>	Son las respuestas expresadas por el personal profesional de enfermería que labora en el servicio de neonatología del INMP, que se entiende por un conjunto de manifestaciones derivados del enfrentamiento a situaciones que le producen discomfort, frustración, sentimiento de conflicto y se traducen por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, el cual fue medido a través de la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) y se valoró en alto, medio y bajo.	<p>1.1. Cansancio emocional 1.2. Agotamiento físico 1.3 Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo</p> <p>2.1. Respuesta negativa del trabajo que desempeña. 2.2. Sentimientos negativos de mi labor 2.3. Auto concepto negativo</p> <p>3, 1. Trato impersonal hacia los pacientes 3.2 Falta de preocupación de los problemas de los compañeros 3.3 Respuesta negativa hacia uno mismo</p>



VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
SATISFACCIÓN LABORAL	La actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto de trabajo como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser	1.Desarrollo personal  2.-Desempeño de tareas  3.-Relacion con la autoridad.  4.Relaciones sociales  5.Condiciones físicas ambientales y/o materiales  6.-Beneficios laborales y remunerativos  7.- Políticas administrativas	es la respuesta expresada por el personal profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en torno a la sensación de bienestar , complacencia que experimenta ante el trabajo que desarrolla y que se traduce en el desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, relaciones sociales, condiciones físicas ambientales y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos y políticas administrativas, el cual fue medido a través de la escala validada tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y valorado en alto, medio y bajo	1.1.Capacidad profesional 1.2 Realización personal  2.1. Valor de la tarea 2.2.Significado e importancia de la tarea  3.1 Relación con el jefe inmediato 3.2 Apoyo del jefe inmediato 3.2 Valoración del trabajo por el jefe inmediato  4.1. Ambiente adecuado de trabajo. 4.2Agradable ambiente de trabajo. 4.3 Solidaridad con mis Compañeros.  5.1. Distribución física del ambiente. 5.2. Ambiente confortable. 5.3. Comodidad en el trabajo  6.1. Remuneración económica 6.2. Expectativas económicas  7.1 Reconocimientos. 7.2. Horas de trabajo. 7.3. Horario de trabajo



UNMSM - FM - UPG  
PSEE 2013



## **ANEXO B: INSTRUMENTO**

### **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS UNIDAD DE POSTGRADO SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA EN NEONATOLOGÍA**

#### **I.- PRESENTACION**

Estimado(a) licenciado (a)

Buenos días: Soy Licenciada en enfermería que curso estudios en la especialidad de Neonatología de la UNMSM, en esta oportunidad estoy realizando un estudio en coordinación con el INMP a fin de obtener información sobre el nivel de estrés y satisfacción laboral de la enfermera del servicio de Neonatología por lo cual solicito su colaboración a fin de que proporcione respuestas sencillas y veraces, garantizándole que es de carácter anónimo y confidencial  
Agradezco anticipadamente su participación.

#### **DATOS GENERALES**

Servicio: AI ( ) UCIN ( ) INT ( ) A/C ( )

Tiempo que labora en la institución:.....

Edad:.....(años)                      sexo:

Estado civil

Número de hijos

Condición laboral:    nombrada      contratada:

#### **II INSTRUCCIONES:**

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente de acuerdo a sus propias experiencias, el número representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones, por ejemplo:

Me agrada interactuar con los pacientes:

- 0 Nunca
- 1 pocas veces al año o menos
- 2 una vez al mes o menos
- 3 algunas veces al mes
- 4 una vez a la semana
- 5 varias veces a la semana
- 6 todos los días

### INVENTARIO DE MASLACH Y BURNOUT PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

	ITEMS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de mi turno de trabajo me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los padres de los recién nacidos que atiendo							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con recién nacidos todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes.							
8	Me siento 'agotado ' por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							

	ITEMS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos a os que tengo que atender.							
16	Trabajar en contacto directo con os pacientes y familiares me produce bastante estrés							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes neonato							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

### Escala para medir la satisfacción laboral (Escala SL-SPC)

Nº	ITEM	Totalmente en desacuerdo TD	En Desacuerdo ED	Indiferente I	De acuerdo DA	Totalmente acuerdo TA
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe inmediato es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Siento que recibo maltrato de parte de la institución					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es buena la disposición de mis jefes inmediatos cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo					

Nº	ITEM	Totalmente en desacuerdo TD	En Desacuerdo ED	Indiferente I	De acuerdo DA	Totalmente acuerdo TA
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe inmediato beneficia la calidad de trabajo					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es incómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO C

### DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se realizó a través de la siguiente fórmula

$$\text{Número de muestra } n = \frac{z^2 pqN}{(s^2(N-1) + (z^2 pq))}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra.

z: Nivel de confianza. (95% = 1,96)

N: Población

p: Proporción de casos de la población que tienen las características que se desean estudiar.

q: 1 – p Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés y por tanto representa la probabilidad de obtener al azar un individuo sin esas características.

s<sup>2</sup>: Margen de error permisible establecido por el investigador.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2 (147) (0,5) (0,5)}{146 (0,1)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = \frac{141.1788}{2.4204} = 58$$

Reajuste del tamaño de muestra.

$$nf = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

Nf: Corrección por tamaño de muestra.

N: Tamaño Poblacional.

Reemplazando:

$$Nf = \frac{58}{1 + \frac{58}{147}} = \frac{58}{1.3946} = 41.5 = 42 \text{ Enfermeras}$$

## ANEXO D

### VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Se calculó la validez y confiabilidad del instrumento en la población (42 Profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP), usándose los siguientes coeficientes:

1) Coeficiente de correlación R de Pearson: Correlación ítem - test

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

#### Donde:

N: Tamaño del conjunto x e y

$\sum x$ : sumatoria de puntajes simples de la variable x.

$\sum y$ : Sumatoria de puntajes simples de la variable y.

$\sum y^2$ : sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable y

$\sum x^2$ : sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable x

$r_{xy}$ : coeficiente de regresión el conjunto x e y.

Este coeficiente permitió conocer la confiabilidad y validez de cada ítem, como se muestra en los siguientes cuadros:

Para el instrumento de Maslach y Burnout que mide estrés laboral

Nº ITEM	R	Nº ITEM	R	Nº ITEM	R
1	0.7	8	0.6	15	0.2
2	0.5	9	0.1	16	0.4
3	0.4	10	0.3	17	0.5
4	0.3	11	0.4	18	0.4
5	0.2	12	0.3	19	0.3
6	0.4	13	0.6	20	0.6
7	0.2	14	0.5	21	0.5
				22	0.2



Para que exista validez,  $r > 0,20$ . Por lo tanto elimine el ítem N° 9 por no cumplir con el valor deseado en consiguiente este instrumento queda con 21 ítems para la medición del nivel de estrés laboral (Anexo B).

En el caso de la escala de Sonia Palma Carrillo que mide satisfacción laboral

Nº ITEM	R	Nº ITEM	R	Nº ITEM	R
1	0.3	13	0.4	25	0.5
2	0.9	14	0.5	26	0.4
3	0.4	15	0.4	27	0.6
4	0.4	16	0.3	28	0.5
5	0.5	17	0.1	29	0.5
6	0.5	18	0.3	30	0.4
7	0.1	19	0.4	31	0.4
8	0.4	20	0.1	32	0.3
9	0.5	21	0.3	33	0.2
10	0.6	22	0.3	34	0.5
11	0.7	23	0.4	35	0.5
12	0.6	24	0.3	36	0.3

Para que exista validez,  $r > 0,20$ . Por lo tanto elimine los ítems N° 7,17 y 20 por no cumplir con el valor deseado en consiguiente este instrumento queda con 33 ítems para la medición del nivel de la satisfacción laboral (Anexo B)

## ANEXO E

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar a los resultados la prueba estadística de:

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{S_i}{S_t} \right)$$

#### Donde

$\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach

k : Número de Ítems válidos

si: Varianza de la diferencia de los puntajes impares y pares

st : varianza de los totales de escala

Obteniéndose los siguientes resultados:

	VARIABLES	
	Estrés laboral	Satisfacción laboral
Alfa de Crombach	0.75	0.82

La validez y la confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta confiabilidad y validez cuando el resultado de su análisis da un valor mayor de 0.60. Por lo tanto los instrumentos son confiables

## ANEXO F

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA:.....

HORA:.....

Por la presente:

Yo.....con DNI N°.....

Autorizo a la Lic..... a participar en la investigación titulada “NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL INMP 2013”, por cuanto me ha explicado la actividad expresada anteriormente, incluyendo el propósito de la actividad, entiendo la actividad y deseo participar, autorizando a la Licenciada para propósitos de la investigación que aportará a la profesión de enfermería.

Certifico que he leído el consentimiento anterior para la actividad, que las explicaciones requeridas fueron claras y precisas y voluntariamente consiento participar en el estudio.

-----

Firma del Participante

Fecha:

DNI N°

He explicado el estudio a la persona arriba mencionada y he confirmado la comprensión para el consentimiento informado.

-----

Firma del Investigador

## ANEXO G

### TABLA DE CÓDIGOS

Datos Generales:

1.

SERVICIO	
Atención inmediata	1
UCIN	2
Intermedios neonatal	3
Alojamiento conjunto	4

2.

TIEMPO DE SERVICIO	
< 5 años	1
5 a 10 años	2
10 a 20 años	3
Más de 20 años	4

3.

EDAD	
25 – 29 años	1
30 a 40 años	2
41 a 59 años	3
Mayor de 60 años	4

4

Sexo	
Femenino	0
Masculino	1

5

Estado Civil	
Soltera	1
Casada	2
Viuda	3
Divorciada	4

6.

TIENE HIJOS	
No	1
Si	2

7

CONDICIÓN LABORAL	
Nombrada	1
Contratada	2

**Datos Específicos: instrumento para medir estrés Maslach y  
Burnout**

		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0	1	2	3	4	5	6
2	Al final de mi turno de trabajo me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los padres de los recién nacidos que atiendo	6	5	4	3	2	1	0
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar con recién nacidos todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
7	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes.	6	5	4	3	2	1	0
8	Me siento 'agotado ' por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	6	5	4	3	2	1	0
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	6	5	4	3	2	1	0
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos a os que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6

	ITEMS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés	0	1	2	3	4	5	6
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	6	5	4	3	2	1	0
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes neonato	6	5	4	3	2	1	0
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	6	5	4	3	2	1	0
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	6	5	4	3	2	1	0
22	Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

**INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL SONIA PALMA  
CARRILLO**

Nº	ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		TD	D	I	DA	TA
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	1	2	3	4	5
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	5	4	3	2	1
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
4	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.	1	2	3	4	5
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
6	Mi jefe inmediato es comprensivo.	1	2	3	4	5
7	Me siento mal con lo que percibo.	5	4	3	2	1
8	Siento que recibo maltrato de parte de la institución	5	4	3	2	1
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	1	2	3	4	5
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
12	Es buena la disposición de mis jefes inmediatos cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	1	2	3	4	5
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	5	4	3	2	1
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo	5	4	3	2	1



Nº	ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	Me disgusta mi horario.	5	4	3	2	1
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo	1	2	3	4	5
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
20	Llevarse bien con el jefe inmediato beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	1	2	3	4	5
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	5	4	3	2	1
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4	5
26	Mi trabajo me aburre.	5	4	3	2	1
27	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	1	2	3	4	5
28	El ambiente donde laboro es incómodo.	5	4	3	2	1
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	1	2	3	4	5
30	Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
31	No me siento a gusto con mi jefe.	5	4	3	2	1
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias (materiales y/o inmuebles).	1	2	3	4	5
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	5	4	3	2	1
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	2	3	4	5
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
36	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5

**ANEXO H**  
**TABLA MATRIZ DE ESTRÉS LABORAL**

Nº	DATOS GENERALES							DATOS ESPECÍFICOS																				ST	ST			
	PREGUNTAS							DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL							ST	DIMENSION REALIZACION PERSONAL							ST	DIMENSION DESPERSONALIZACION								
								1	2	3	6	8	13	14		20	16	4	7	12	17	18		19	21	5	10			11	15	22
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	6	8	13	14	20	16	ST	4	7	12	17	18	19	21	ST	5	10	11	15	22		
1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	16	1	1	3	2	1	4	2	14	0	1	1	0	0	2	32
2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	0	1	5	1	14	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	6	1	8	23
3	1	4	3	1	4	2	1	3	3	5	6	3	1	2	1	2	26	0	0	1	0	0	0	4	5	0	3	6	0	0	9	40
4	3	4	3	1	2	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	5	8	0	0	0	1	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	11
5	3	2	3	1	3	2	1	1	3	2	0	1	0	0	1	0	8	1	5	1	1	1	1	1	11	0	0	0	0	0	0	19
6	2	2	2	1	2	1	2	5	6	5	0	5	0	0	5	0	26	0	0	1	1	1	0	3	6	0	0	5	0	0	5	37
7	1	4	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	9	2	1	1	1	1	1	1	8	0	0	0	0	0	0	17
8	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	6	3	27	0	0	0	4	1	3	6	14	0	0	3	6	0	9	50
9	2	3	3	1	2	2	1	2	5	1	1	5	0	1	1	1	17	1	1	0	1	1	1	1	6	0	0	0	0	0	0	23
10	2	2	2	1	1	1	2	4	6	1	0	1	0	5	3	0	20	1	0	0	0	0	0	3	4	2	1	1	0	3	7	31
11	2	3	2	1	1	2	1	3	5	1	1	3	1	1	1	1	17	1	2	1	1	0	1	2	8	0	0	0	0	0	0	25
12	1	4	3	1	2	2	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	2	2	2	1	2	1	2	4	6	3	0	4	0	3	2	3	25	1	1	1	1	2	0	0	6	1	2	3	0	3	9	40
14	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	0	0	0	3	0	0	8	3	6	0	1	1	1	6	18	0	0	1	0	0	1	27
15	2	1	1	1	1	1	2	5	5	0	0	1	0	4	0	2	17	0	0	1	0	2	0	1	4	0	0	0	0	3	3	24
16	2	4	3	1	1	2	1	3	5	1	2	3	0	1	1	6	22	0	1	1	4	1	4	1	12	1	4	6	0	1	12	46
17	2	3	3	1	2	2	1	1	3	1	0	1	0	3	1	1	11	0	0	0	3	0	3	0	6	0	0	1	0	1	2	19
18	1	3	2	1	2	2	1	1	3	0	0	1	0	1	0	1	7	1	1	0	1	0	1	1	5	0	0	0	0	0	0	12
19	2	3	3	1	2	2	1	1	3	0	1	2	0	1	1	1	10	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	6	0	0	7	18
20	3	4	3	1	2	2	1	2	1	3	1	1	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
21	2	1	3	1	1	1	2	3	3	4	0	3	0	1	0	0	14	0	4	1	0	0	3	0	8	0	0	2	0	3	5	27
22	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	0	1	1	0	6	1	17	2	1	0	5	1	5	1	15	0	0	0	0	0	0	32
23	2	3	3	1	1	2	1	2	3	1	1	1	0	0	3	0	11	2	1	0	1	0	0	0	4	0	0	1	0	1	2	17
24	2	2	2	1	1	2	2	3	5	2	0	3	2	3	0	4	22	0	0	1	1	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	27

Nº	DATOS GENERALES							DATOS ESPECIFICOS																					ST	ST		
	PREGUNTAS							DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL							ST	DIMENSION REALIZACION PERSONAL							ST	DIMENSION DESPERSONALIZACION								
								1	2	3	6	8	13	14		20	16	4	7	12	17	18		19	21	5	10	11			15	22
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	6	8	13	14	20	16	ST	4	7	12	17	18	19	21	ST	5	10	11	15	22		
25	1	3	3	1	2	2	1	3	3	3	0	3	1	0	3	0	16	1	1	1	3	1	3	1	11	0	0	0	0	0	0	27
26	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	0	0	1	9	1	1	1	3	3	3	3	15	0	0	0	0	0	0	24
27	2	2	3	1	2	2	2	0	2	2	0	1	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7
28	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	0	1	0	1	8	1	0	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	11
29	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	0	1	1	0	2	1	13	1	5	1	5	0	5	3	20	1	0	1	0	1	3	36
30	2	3	3	1	2	2	1	3	3	1	0	1	0	3	5	3	19	3	1	1	1	1	1	1	9	0	1	1	0	0	2	30
31	2	1	2	1	1	1	2	3	5	5	1	2	0	0	1	1	18	3	1	0	0	0	0	1	5	3	1	1	0	1	6	29
32	3	4	3	1	2	2	1	6	6	5	5	6	6	6	6	2	48	3	1	0	2	0	0	0	6	0	0	3	0	0	3	57
33	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	0	3	0	0	5	4	22	1	4	0	3	1	1	4	14	0	0	0	0	1	1	37
34	3	2	2	1	1	1	2	4	4	3	0	5	0	2	5	2	25	3	1	2	4	2	1	3	16	0	1	1	0	0	2	43
35	3	3	2	1	1	1	1	1	3	6	0	0	0	0	0	0	10	2	3	0	0	0	1	0	6	0	6	0	0	1	7	23
36	4	4	4	1	1	1	1	1	2	0	1	1	0	0	0	0	5	0	3	0	3	1	3	5	15	0	0	0	0	1	1	21
37	1	3	3	1	2	2	1	3	3	1	0	3	3	0	3	2	18	3	0	1	3	1	1	5	14	0	1	0	0	0	1	33
38	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1	0	0	0	0	1	0	7	4	0	0	1	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	13
39	1	3	3	1	2	2	1	4	3	1	2	3	1	2	1	2	19	3	2	1	3	4	4	5	22	0	0	0	1	3	4	45
40	3	2	2	1	2	2	2	1	4	1	1	1	0	0	0	0	8	3	1	3	1	1	5	0	14	0	0	0	0	3	3	25
41	2	4	3	1	2	2	1	3	3	5	1	3	0	0	5	3	23	1	0	0	1	1	0	1	4	1	0	0	0	0	1	28
42	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25	1	1	3	2	3	1	1	12	1	0	1	1	1	4	41

**ANEXO I**

**TABLA MATRIZ DE SATISFACCIÓN LABORAL**

	DATOS ESPECIFICOS																																																	
Nº	DESARROLLO PERSONAL							DESEMPEÑO DE TAREAS							RELACION CON LA AUTORIDAD								RELACIONES SOCIALES								CONDICIONES FISICAS								BENEF.LAB Y REMUNER				POLITICAS ADMINIST							
	4	10	18	25	29	34	ST	5	11	19	26	30	35	ST	6	12	27	31	36	ST	3	9	16	24	ST	1	13	21	28	32	ST	2	14	22	ST	8	15	23	33	ST	T									
1	4	4	4	4	4	5	25	2	4	4	4	5	5	24	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	13	2	2	2	4	3	13	2	2	2	6	2	2	4	1	9	109									
2	4	4	5	4	4	5	26	5	4	4	5	4	5	27	4	4	3	2	5	18	4	5	4	4	17	5	5	4	5	5	24	1	1	1	3	2	1	1	1	5	120									
3	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	2	4	18	4	4	5	5	18	2	4	2	5	4	17	1	1	4	6	2	2	1	1	6	122									
4	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	18	4	4	4	4	2	18	2	4	1	7	4	4	5	2	15	135									
5	2	5	5	5	4	5	26	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	1	5	21	4	4	5	5	18	4	5	4	5	3	21	1	2	3	6	4	4	4	3	15	136									
6	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	2	18	1	2	2	5	4	4	4	2	14	128									
7	5	5	1	4	4	4	23	2	5	5	5	4	4	25	5	4	4	5	4	22	4	5	4	4	17	4	2	2	4	4	16	2	4	2	8	2	4	4	2	12	123									
8	2	5	4	4	4	5	24	5	5	4	3	4	5	26	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	2	4	3	3	2	14	1	3	4	8	2	3	3	3	11	120									
9	4	4	4	2	4	4	22	5	4	5	5	4	4	27	3	4	4	2	4	17	2	4	4	4	14	5	2	2	5	4	18	1	1	1	3	2	5	5	2	14	115									
10	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	2	18	4	4	2	2	12	4	4	4	4	2	18	2	1	1	4	5	2	5	2	14	116									
11	4	5	4	4	3	4	24	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	3	2	17	4	4	4	2	14	4	2	3	5	3	17	1	2	4	7	4	3	4	2	13	118									
12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	4	4	22	4	4	3	4	4	19	2	4	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	4	4	2	12	105									
13	4	5	4	5	4	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	1	2	2	5	4	2	4	2	12	129									
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	4	2	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	2	4	13	2	4	4	3	4	17	1	2	4	7	2	2	2	2	8	109									
15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	4	21	4	3	5	1	13	4	4	3	2	4	17	1	1	1	3	3	4	3	2	12	126									
16	4	3	4	4	4	5	24	5	4	2	1	3	5	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	14	2	2	4	3	3	14	1	1	2	4	2	2	3	2	9	105									
17	1	3	4	2	2	2	14	5	2	4	4	4	4	23	4	2	4	3	4	17	4	4	4	2	14	2	2	3	4	3	14	2	2	2	6	3	3	4	2	12	100									
18	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	18	4	5	4	5	4	22	1	2	4	7	2	2	5	2	11	140									
19	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	1	4	4	9	4	4	4	2	14	136									
20	2	5	4	5	5	5	26	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	4	4	21	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	20	1	2	3	6	2	4	4	1	11	129									

Nº	DATOS ESPECIFICOS																																																				
	DESARROLLO PERSONAL							DESEMPEÑO DE TAREAS							RELACION CON LA AUTORIDAD								RELACIONES SOCIALES								CONDICIONES FISICAS								BENEF.LAB Y REMUNER								POLITICAS ADMINIST						
	4	10	18	25	29	34	ST	5	11	19	26	30	35	ST	6	12	27	31	36	ST	3	9	16	24	ST	1	13	21	28	32	ST	2	14	22	ST	8	15	23	33	ST	T												
21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	2	1	1	3	1	8	1	5	5	11	5	3	5	1	14	138												
22	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	4	21	4	4	5	2	15	5	5	4	5	4	23	2	4	4	10	4	5	5	1	15	139												
23	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	4	5	5	28	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	18	4	4	4	2	2	16	1	2	2	5	2	1	1	1	5	122												
24	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	2	4	2	4	3	15	1	2	1	4	4	2	4	3	13	122												
25	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	4	4	4	2	14	140												
26	4	4	3	4	4	4	23	1	4	4	4	4	4	21	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	5	2	2	4	4	17	1	1	1	3	4	3	3	2	12	110												
27	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	5	4	28	4	3	4	5	3	19	4	4	5	4	17	5	5	2	5	4	21	1	1	1	3	2	2	5	1	10	122												
28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	22	3	4	4	3	14	4	4	2	5	4	19	2	3	3	8	4	4	4	2	14	137												
29	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	1	5	26	4	4	4	4	2	18	5	5	5	4	19	5	2	2	5	2	16	1	1	1	3	1	4	5	1	11	122												
30	2	4	4	4	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23	3	2	4	4	3	16	2	4	3	4	13	4	4	4	4	4	20	1	1	4	6	2	2	4	2	10	110												
31	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	5	5	28	4	5	5	4	3	21	4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	22	2	2	2	6	4	4	2	2	12	136												
32	1	5	5	5	5	5	26	5	5	1	5	5	5	26	5	4	2	2	3	16	5	5	5	5	20	2	3	1	2	2	10	2	2	1	5	1	1	5	1	8	111												
33	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	4	4	2	4	1	15	3	4	2	4	13	4	5	2	4	1	16	1	1	1	3	2	1	5	1	9	112												
34	1	4	4	4	4	4	21	5	5	2	5	4	5	26	2	5	4	3	5	19	4	5	5	4	18	4	3	3	5	4	19	1	1	1	3	2	1	3	2	8	114												
35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	3	23	3	5	1	5	14	4	5	5	5	5	24	5	1	1	7	4	5	5	3	17	144												
36	2	4	4	5	4	4	23	1	4	2	5	4	4	20	4	2	4	2	3	15	2	3	2	4	11	2	4	3	1	2	12	2	1	4	7	5	4	1	1	11	99												
37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	2	3	4	3	12	4	2	2	3	2	13	2	2	3	7	4	3	2	1	10	110												
38	2	4	5	4	3	5	23	4	4	4	5	5	5	27	2	4	4	4	2	16	4	4	4	2	14	4	2	2	4	2	14	2	2	4	8	4	2	4	2	12	114												
39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	3	4	4	4	4	19	1	4	2	4	11	4	4	5	5	4	22	2	2	2	6	2	4	2	2	10	117												
40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	3	5	5	24	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20	1	5	5	4	2	17	2	2	5	9	3	4	4	1	12	135												
41	4	5	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	4	4	21	2	4	3	4	13	2	4	3	4	4	17	5	3	4	12	3	4	2	2	11	129												
42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	3	2	2	3	10	2	4	3	3	3	15	1	2	2	5	2	4	4	1	11	109												

## ANEXO J

### MEDICIÓN DE LA VARIABLE

Para la medición de la variable: nivel de estrés laboral, se utilizó la escala de Stanones usando una constante 0.75 dividiéndola en tres categorías alto, medio y bajo

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 27.1$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 144$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 12$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 27.1 - 0.75 (12)$$

$$a = 18$$

$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$b = 27.1 + 0.75 (12)$$

$$b = 36$$

Teniendo como valores finales:

Nivel general de estrés:

Alto : de 37 a 126 puntos

Medio : de 18 a 36 puntos

Bajo : de 0 a 17 puntos

Nivel de estrés laboral en la dimensión: agotamiento emocional:

Alto : de 23 a 54 puntos

Medio : de 9 a 22 puntos

Bajo : de 0 a 8 puntos

Nivel de estrés laboral en la dimensión: despersonalización:

Alto : de 6 a 30 puntos

Medio : de 1 a 5 puntos

Bajo : 0 puntos

Nivel de estrés laboral en la dimensión: realización personal:

Alto : de 14 a 42 puntos

Medio : de 4 a 13 puntos

Bajo : de 0 a 3 puntos

Para la medición de la variable: nivel de satisfacción laboral, se utilizó también la escala de Stanones usando una constante 0.75 dividiéndola en tres categorías alto, medio y bajo

1. Se determino el promedio

$$\text{Promedio} = 121.74$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 147.27$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 12.136$$

4 Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 121.74 - 0.75 (12.136)$$

$$a = 113$$

$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$b = 121.74 + 0.75 (12.136)$$

$$b = 131$$

Teniendo como valores finales:

Nivel general de satisfacción laboral

Alto : de 132 a 165 puntos

Medio : de 113 a 131 puntos

Bajo : de 33 a 112 puntos

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión: desarrollo personal:

Alto : de 29 a 30 puntos

Medio : de 23 a 28 puntos

Bajo : de 6 a 22 puntos

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión: desempeño de tareas:

Alto : de 30 puntos

Medio : de 24 a 29 puntos

Bajo : de 6 a 23 puntos

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión: relación con la autoridad:

Alto : de 22 a 25 puntos

Medio : de 18 a 21 puntos

Bajo : de 5 a 17 puntos

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión: relaciones sociales:

Alto : de 18 a 20 puntos

Medio : de 13 a 17 puntos

Bajo : de 4 a 12 puntos

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión: condiciones físicas  
materiales y ambientales:

Alto : de 21 a 25 puntos

Medio : de 14 a 20 puntos

Bajo : de 5 a 13 puntos

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión: beneficios laborales y  
remunerativos:

Alto : de 9 a 15 puntos



Medio : de 4 a 8 puntos

Bajo : 3 puntos

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión: políticas administrativas:

Alto : de 14 a 20 puntos

Medio : de 9 a 13 puntos

Bajo : de 5 a 8 puntos

## ANEXO K

### DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL LIMA –PERÚ 2013

AREA DE LABOR	Frecuencia	
LLAORA	N	%
Atención inmediata	9	21
UCIN	21	50
Intermedios	11	26
Alojamiento conjunto	1	3
TOTAL	42	100

AÑOS DE SERVICIO	Frecuencia	
	N	%
Menor de 10años	20	48
De 10 a 20 años	13	31
Más de 20 años	9	21
TOTAL	42	100

EDAD	Frecuencia	
	N	%
De 25 a 29 años	1	2
De 30 a 40 años	18	43
De 51 a 59 años	22	53
Más de 60 años	1	2
TOTAL	42	100

SEXO	Frecuencia	
	N	%
Femenino	42	100
Masculino	0	0
TOTAL	42	100

ESTADO CIVIL	Frecuencia	
	N	%
Soltero	17	40
Casado	23	53
Viudo	1	2.5
Divorciado	1	2.5
TOTAL	42	100

PATERNIDAD	Frecuencia	
	N	%
No tienen hijos	12	29
Tienen hijos	30	71
TOTAL	42	100

CONDICION LABORAL	Frecuencia	
	N	%
Nombrada	27	64
Contratada	15	36
TOTAL	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

**ANEXO L**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE**

**ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL**

**INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL**

**LIMA –PERU**

**2013**

ITEMS ESTRES LABORAL		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	7	17	33	78	2	5	42	100
2	Al final de mi turno de trabajo me siento agotado.	13	31	29	69	0	0	42	100
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	8	19	28	67	6	14	42	100
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los padres de los recién nacidos que atiendo	1	2	26	62	15	36	42	100
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	0	0	8	17	34	81	42	98
6	Trabajar con recién nacidos todos los días es una tensión para mí.	2	5	18	43	22	52	42	100
7	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes.	5	12	20	48	17	40	42	100
8	Me siento agotado por el trabajo.	5	12	33	78	4	10	42	100
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	2	7	8	17	32	76	42	100
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	17	15	29	23	54	42	100
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	0	0	20	48	22	52	42	100
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	1	2	12	29	29	69	42	100
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	3	7	20	48	19	45	42	100
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos a los que tengo que atender.	2	5	2	5	38	90	42	100

ITEMS ESTRES LABORAL		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés	4	10	25	60	13	31	42	101
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	5	12	27	64	10	24	42	100
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes neonato	1	2	23	55	18	43	42	100
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	6	14	21	50	15	36	42	100
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	9	21	19	46	14	33	42	100
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	7	17	21	50	14	33	42	100
22	Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	0	0	16	24	26	62	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO M

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL LIMA –PERÚ 2013

Nº ite m	DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	7	17	33	78	2	5	42	100
2	Al final de mi turno de trabajo me siento agotado.	13	31	29	69	0	0	42	100
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	8	19	28	67	6	14	42	100
6	Trabajar con recién nacidos todos los días es una tensión para mí.	2	5	18	43	22	52	42	100
8	Me siento 'agotado' por el trabajo.	5	12	33	78	4	10	42	100
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	1	2	12	29	29	69	42	100
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	3	7	20	48	19	45	42	100
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés	4	10	25	60	13	30	42	100
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	9	21	19	46	14	33	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO N

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN LIMA –PERÚ 2013

Nº	DIMENSIÓN	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
item	DESPERSONALIZACIÓN	N	%	N	%	N	%	N	%
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	0	0	8	17	34	81	42	98
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	2	7	8	17	32	76	42	100
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	17	15	29	23	54	42	100
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos a los que tengo que atender.	2	5	2	5	38	90	42	100
22	Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	0	0	16	24	26	62	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO Ñ

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL LIMA –PERÚ 2013

Nº Item	DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los padres de los recién nacidos que atiendo.	1	2	26	62	15	36	42	100
7	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes.	5	12	20	48	17	40	42	100
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	0	0	20	48	22	52	42	100
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	5	12	27	64	10	24	42	100
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes neonatos	1	2	23	55	18	43	42	100
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	6	14	21	50	15	36	42	100
21	Siento que sè tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	7	17	21	50	14	33	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013



## ANEXO O

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL LIMA –PERÚ 2013

ITEMS DE SATISFACCION LABORAL		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	6	14	22	53	14	33	42	100
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	3	7	0	0	39	93	42	100
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	5	12	29	69	8	19	42	100
4	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.	9	21	24	58	9	21	42	100
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	28	66	10	24	4	10	42	100
6	Mi jefe inmediato es comprensivo.	11	26	29	69	2	5	42	100
8	Siento que recibo maltrato de parte de la institución	3	7	19	45	20	48	42	100
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	16	38	25	60	1	2	42	100
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	18	43	24	57	0	0	42	100
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	26	62	15	36	1	2	42	100
12	Es buena la disposición de mis jefes inmediatos cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	8	19	31	74	3	7	42	100
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	9	21	21	50	12	29	42	100
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	1	2	8	19	33	79	42	100
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	3	7	23	55	16	38	42	100

ITEMS DE SATISFACCION LABORAL		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo	12	29	23	54	7	17	42	100
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo	15	36	26	62	1	2	42	100
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	17	41	19	45	6	14	42	100
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	3	7	24	57	15	36	42	100
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	2	5	16	38	24	57	42	100
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	11	26	22	53	9	21	42	100
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	8	19	27	64	7	17	42	100
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	17	40	23	55	2	5	42	100
26	Mi trabajo me aburre.	27	64	13	31	2	5	42	100
27	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	8	19	32	76	2	5	42	100
28	El ambiente donde laboro es incómodo.	14	33	23	55	5	12	42	100
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	11	26	30	72	1	2	42	100
30	Me gusta el trabajo que realizo.	20	47,5	20	47,5	2	5	42	100
31	No me siento a gusto con mi jefe.	10	24	26	62	6	14	42	100
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias (materiales y/o inmuebles).	4	10	24	57	14	33	42	100
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	0	0	4	10	38	90	42	100
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	24	58	17	40	1	2	42	100
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	26	62	16	38	0	0	42	100
36	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	7	17	30	71	5	12	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO P

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL LIMA –PERÚ 2013

Nº item	DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
4	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.	9	21	24	58	9	21	42	100
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	18	43	24	57	0	0	42	100
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo	15	36	26	62	1	2	42	100
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	17	40	23	55	2	5	42	100
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	11	26	30	72	1	2	42	100
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	24	58	17	40	1	2	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO Q

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS LIMA –PERÚ 2013

Nº ítem	DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	28	66	10	24	4	10	42	100
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	26	62	15	36	1	2	42	100
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	17	41	19	45	6	14	42	100
26	Mi trabajo me aburre.	27	64	13	31	2	5	42	100
30	Me gusta el trabajo que realizo.	20	47,5	20	47,5	2	5	42	100
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	26	62	16	38	0	0	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO R

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIÓN CON LA AUTORIDAD LIMA –PERÚ 2013

Nº item	DIMENSIÓN RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
6	Mi jefe inmediato es comprensivo.	11	26	29	69	2	5	42	100
12	Es buena la disposición de mis jefes inmediatos cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	8	19	31	74	3	7	42	100
27	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	8	19	32	76	2	5	42	100
31	No me siento a gusto con mi jefe.	10	24	26	62	6	14	42	100
36	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	7	17	30	71	5	12	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO S

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES LIMA –PERÚ 2013

Nº item	DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	5	12	29	69	8	19	42	100
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	16	38	25	60	1	2	42	100
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	12	29	23	54	7	17	42	100
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	8	19	27	64	7	17	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO T

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICAS AMBIENTALES Y MATERIALES LIMA –PERÚ 2013

Nº item	DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICAS AMBIENTALES Y MATERIALES	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	6	14	22	53	14	33	42	100
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	9	21	21	50	12	29	42	100
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	3	7	24	57	15	36	42	100
28	El ambiente donde laboro es incómodo.	14	33	23	55	5	12	42	100
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias (materiales y/o inmuebles).	4	10	24	57	14	33	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013

## ANEXO U

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS LIMA –PERÚ 2013

Nº Item	DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	3	7	0	0	39	93	42	100
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	1	2	8	19	33	79	42	100
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	2	5	16	38	24	57	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013



## ANEXO V

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL SEGÚN DIMENSIÓN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS LIMA –PERÚ 2013

Nº item	DIMENSIÓN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
8	Siento que recibo maltrato de parte de la institución	3	7	19	45	20	48	42	100
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	3	7	23	55	16	38	42	100
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	11	26	22	53	9	21	42	100
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	0	0	4	10	38	90	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013